

ABSTRACT

Changes in governance have become something that continues to be intensified considering that there are still many obstacles in the current governance process. The transformation of digital government with the use of modern technology through the application of electronification of local government transactions is one of the answers to be able to improve problems in government financial governance. This study aims to see the extent of the technological change process that occurs in an effort to achieve the non-cash land and building tax (PBB) revenue target through QRIS at the Jambi City BPPRD agency, and to see the factors and obstacles that arise in the implementation of the policy. This study uses a qualitative method obtained through an interview process with purposive sampling techniques, observation, literature studies, and documentation. The results of this study show that the implementation of non-cash land and building tax payments through QRIS cannot be said to have reached the digital transformation stage that should have been achieved in accordance with the indicators of the theory of Digital Transformation in Public Administration by Mergel, et al. Because in the impact indicator, which is understood as a change in the long term, the change has not been seen in real terms. This includes the lack of transformation in the public service culture because there is no new trend of using QRIS in UN payments, which has led to the absence of a digital society that can strengthen democratic principles through public participation in using the technology. In addition, there are still network constraints, to obstacles in QRIS itself which cannot accept large amounts of payments. So that the goal of being able to encourage the achievement of the land and building tax revenue target has not been able to be achieved only 0.5% of the total target of 10%.

Keywords: Digital Government Transformation, QRIS, Land and Building Tax Revenue Target.

INTISARI

Perubahan pada tata kelola pemerintahan sudah menjadi hal yang terus digencarkan mengingat masih banyaknya kendala dalam proses tata kelola pemerintahan saat ini. Transformasi pemerintahan digital dengan pemanfaatan teknologi modern melalui penerapan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah menjadi salah satu jawaban untuk dapat memperbaiki masalah dalam tata kelola keuangan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana proses perubahan teknologi yang terjadi dalam upaya pencapaian target penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) secara non tunai melalui QRIS pada instansi BPPRD Kota Jambi, serta melihat faktor dan kendala yang muncul dalam penerapan kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang diperoleh melalui proses wawancara dengan teknik *purposive sampling*, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pembayaran pajak bumi dan bangunan secara non tunai melalui QRIS belum dapat dikatakan mencapai tahap transformasi digital yang seharusnya tercapai sesuai dengan indikator teori Transformasi Digital dalam Administrasi Publik oleh Mergel, dkk. Hal ini karena pada indikator dampak, yang dipahami sebagai perubahan dalam jangka panjang belum terlihat secara nyata perubahannya. Termasuk dalam hal ini adalah belum terciptanya transformasi budaya pelayanan publik karena belum adanya tren kebiasaan baru penggunaan QRIS dalam pembayaran PBB, yang menyebabkan tidak terciptanya masyarakat digital yang dapat memperkuat prinsip demokrasi melalui partisipasi masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Selain itu masih terdapat kendala jaringan, hingga kendala pada QRIS itu sendiri yang tidak dapat menerima pembayaran dalam jumlah besar. Sehingga tujuan untuk dapat mendorong tercapainya target penerimaan pajak bumi dan bangunan belum tercapai, hanya mencapai 0,5% dari total target sebesar 10%.

Kata Kunci: Transformasi Pemerintahan Digital, QRIS, Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.