

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan sering digunakan untuk memilih dan mendikte pilihan yang paling penting dalam kehidupan organisasi publik dan swasta. Kebijakan harus memperjelas arti atau nuansa apa pun yang terkait dengan kata "politik", yang terkadang disalahartikan sebagai "keberpihakan berdasarkan kepentingan". Kebijakan dan hukum berlaku dan ditentukan oleh perilaku yang konsisten dan berulang dari mereka yang menciptakannya dan mereka yang mengikutinya (terikat oleh kebijakan).

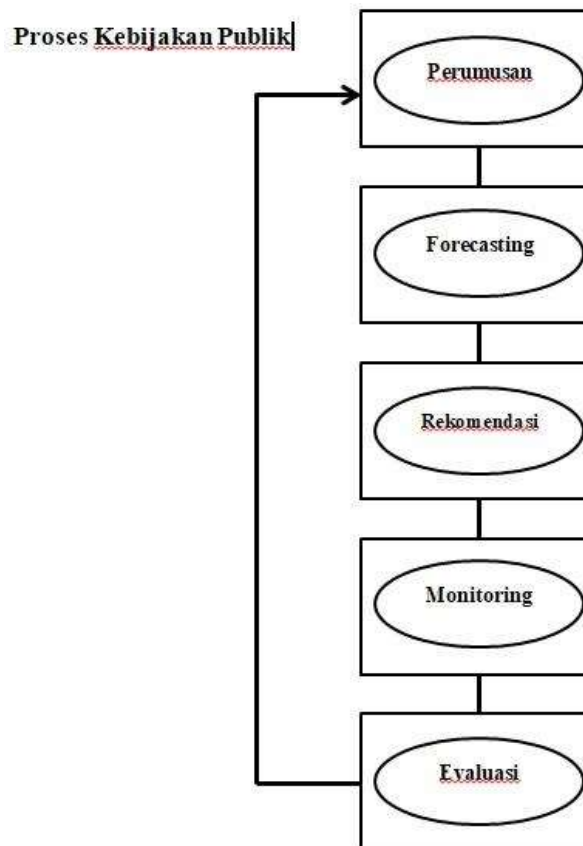
Kebijakan publik menurut Chief J.O.Udoji (Wahab, 2015:15), tindakan yang didukung yang mengarah ke tujuan tertentu yang saling berhubungan dan mempengaruhi sebagian besar komunitas masyarakat. Sedangkan menurut pakar Prancis, Lemieux (Wahab, 2015:15) kebijakan publik merupakan hasil dari upaya yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik yang muncul dalam keadaan tertentu, yang dilakukan oleh aktor politik dengan hubungan yang terstruktur, dan terjadi secara teratur. Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan (termasuk keputusan untuk tidak mengambil tindakan) yang dibuat oleh badan dan otoritas pemerintah yang kurang lebih saling berhubungan (Anggara, 2014:14).

Dalam masyarakat demokratis, dua faktor harus dipertimbangkan ketika merumuskan kebijakan publik:

- a. Isi kebijakan publik dibuat. Mengembangkan isi kebijakan publik, dalam masyarakat demokratis kebijakan publik harus didasarkan pada penelitian berkualitas tinggi sebelumnya.
- b. Proses-proses dari pembuatan kebijakan publik. Proses tersebut harus terbuka untuk umum dan berlangsung melalui proses musyawarah dalam masyarakat sekitar, yang terdiri dari self-governing people, yaitu orang-orang yang mampu mengatur dirinya sendiri.

Sifat kebijakan publik sebagai arah tindakan dapat lebih dipahami jika konsep kebijakan publik dipecah menjadi beberapa kategori, termasuk persyaratan kebijakan, keputusan kebijakan, pernyataan kebijakan, hasil kebijakan, dan dampak kebijakan. Dengan mengacu pada tahapan kebijakan yang dikemukakan oleh Jones dan beberapa ahli lainnya, area kebijakan publik meliputi penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi, dan penilaian kebijakan.

Kebijakan publik dibagi menjadi analisis kebijakan, kebijakan publik dan saran kebijakan. Kebijakan publik secara umum meliputi tahapan perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.



Gambar 2. 1 Proses Kebijakan Publik

2.1.1 Tahap Perumusan Kebijakan Publik

Pada kenyataannya, proses kebijakan publik dibagi menjadi beberapa tahapan, mulai dari perumusan kebijakan, implementasi, evaluasi atau penilaian. Charles Lindblom, berpendapat bahwa perumusan kebijakan pemerintah pada dasarnya merupakan proses politik yang sangat kompleks dan analitis, tanpa tahu kapan dimulai atau berakhir, dan batas-batas prosesnya paling tidak pasti (Abdoellah, 2016:37-42).

Menurut Joko Santoso (Taufiqurokhman, 2014:42) dalam artikelnya tentang proses pembuatan kebijakan publik, apa yang harus diperhatikan. Kebijakan publik mencakup beberapa hal, antara lain:

1. Aktor yang terlibat dalam isu kebijakan
2. Kepentingan masing-masing aktor
3. Apa yang ingin dicapai oleh setiap aktor
4. Peserta mana yang memiliki minat atau tujuan yang sama dan mengundang kerjasama
5. Even atau momentum yang digunakan oleh masing-masing peserta berarti menghitung manfaat atau bahkan menghambat , menghalangi kepentingan lawan atau lawan
6. Alat, sarana dan saluran yang digunakan oleh masing-masing actor mengekspresikan minat mereka
7. Teknik yang digunakan oleh masing-masing aktor
8. Pengorbanan dan pencapaian masing-masing aktor
9. Demokratisasi, partisipasi, transparansi proses kebijakan.

Dalam literatur kebijakan pemerintah, tiga teori keputusan berikut paling sering dipertimbangkan:

1. Teori Rasional Komprehensif

Bahwa pembuat kebijakan memiliki informasi yang cukup tentang banyak alternatif yang tersedia, memeriksa prinsip dan efektivitas biaya mereka, dan mempertimbangkan beberapa faktor yang saling terkait.

2. Teori Inkremental

Mencerminkan teori pengambilan keputusan yang menghindari banyak masalah yang harus diperiksa, dan merupakan teori yang lebih dekat menggambarkan bagaimana pegawai pemerintah membuat penilaian sehari-hari.

3. Teori Pengamatan Terpadu (Mixed Scanning Theory)

Sebuah teori pengembangan kebijakan pemerintah yang menggabungkan dua ide pertama, masing-masing dapat diterapkan pada situasi tertentu.

2.1.2 Tahap Implementasi Kebijakan Publik

Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu (Ulfatihah, 2020). Setelah suatu kebijakan dirumuskan, terjadi serangkaian kegiatan yang dikenal sebagai implementasi atau penegakan kebijakan publik. Kebijakan yang telah dibuat, jika tidak ditegakkan, akan sia-sia. Oleh karena itu, implementasi memegang peranan penting dalam kebijakan publik. Menurut Grindle, eksekusi kebijakan tidak hanya melibatkan mekanisme yang menyempurnakan pengambilan keputusan politik menjadi prosedur rutin melalui jalur birokrasi. Kebijakan publik jika tidak dijalankan, hanyalah mimpi atau rencana yang tersimpan rapi dalam arsip (Abdoellah, 2016:57).

2.1.3 Tahap Evaluasi Kebijakan Publik

Pada tahap penilaian, aktor yang secara formal memegang kekuasaan adalah legislatif. Sebagai aturan praktis, di Indonesia, proses penilaian biasanya dimulai terlebih dahulu (dan seringkali lebih efektif) dan disuarakan oleh aktor eksternal pemerintah seperti LSM, media massa, opini publik. Hal ini karena peradilan Indonesia belum berfungsi secara optimal sebagai lembaga pengawas. Untuk negara berkembang seperti Indonesia, banyak proyek kebijakan yang didanai melalui pinjaman lunak atau bantuan dari lembaga keuangan asing atau internasional (Anggara, 2014:160). Evaluasi mengacu pada penilaian apakah

program yang dilaksanakan dapat menghasilkan dampak perusahaan (outcome) dari kebijakan yang diinginkan. Evaluasi menurut Suharyadi adalah sebuah proses sistematis mengevaluasi kebijakan program, proyek atau kegiatan berdasarkan informasi dan hasil analisis, dan membandingkan keberhasilan dengan relevansi, efektivitas biaya, dan kebutuhan pemangku kepentingan (Epriadi, 2020). Hasil penilaian berupa alasan, rekomendasi, atau bahkan penghentian program/kebijakan jika ada efek yang tidak diinginkan.

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

Van Meter dan Van Horn dalam teorinya berbeda dari pandangan bahwa perbedaan implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan diimplementasikan. Kedua pakar tersebut menegaskan bahwa perubahan, kontrol, dan perilaku kepatuhan merupakan konsep penting dalam proses implementasi. Atas dasar inilah Van Meter dan Van Horn mengembangkan jenis kebijakan menurut:

1. Jumlah setiap perubahan yang akan dihasilkan, dan
2. Tingkat atau ruang lingkup komitmen terhadap tujuan oleh peserta atau pihak yang terlibat dalam proses implementasi

Dalam arti tertentu, implementasi program-program publik sebagian besar berhasil ketika ada perubahan harapan yang relatif sedikit (Wahab, 2015:162-165). Kebijakan dan kinerja dipisahkan oleh sejumlah variabel independen yang saling terkait. Variabel-variabel bebas yang dimaksud ialah:

1. Standar atau ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber kebijakan

3. Karakteristik badan pelaksana
4. Komunikasi antar-organisasi yang berhubungan dan kegiatan implementasi
5. Sikap pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Menurut (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:58), implementasi kebijakan merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan kegiatan utama yang diambil oleh pemerintah dalam rangka pengambilan keputusan yang mempunyai pengaruh.

Implementasi kebijakan adalah proses rumit yang memerlukan kehati-hatian, dan bahkan ketika pilihan kebijakan dikembangkan, perlu untuk mempertimbangkan bagaimana masing-masing alternatif ini akan diimplementasikan. Kemampuan suatu implementasi kebijakan untuk melanjutkan dan mengoperasionalkan program-program pemerintah yang telah ditetapkan sebelumnya dapat digunakan untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. (Nuryanti, 2015:138).

Selanjutnya, para peneliti menentukan Indikator implementasi kebijakan menurut Rondineli dan Cheema (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:90) terdapat 4 indikator untuk menentukan dampak implementasi, yaitu :

1. Kondisi lingkungan, letak geografis, sosial dan ekonomi sangat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan. Suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan baik apabila keadaan lingkungan tidak kondusif.

2. Hubungan antar organisasi, selain kondisi lingkungan hubungan antar organisasi juga akan membantu berhasilnya implementasi suatu kebijakan. Dimana harus adanya koordinasi yang baik antar organisasi pemerintahan.
3. Sumber daya, merupakan faktor pendukung di tempat maupun di organisasi itu sendiri.
4. Karakter institusi implementor, berkaitan dengan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tugas yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

Berbicara tentang lingkungan, penting untuk menjaga lingkungan sebagai upaya peningkatan kualitas kehidupan manusia. Kekayaan sumber daya secara alami dapat digunakan sesuai kebutuhan. Fakta kerusakan lingkungan sangat erat hubungannya dengan masalah kemiskinan dan tingkat pertumbuhan perekonomian mempengaruhi aspek lain, seperti lingkungan fisik dan sosial ekonomi. Itu mengapa menjaga lingkungan merupakan hal yang penting guna menstabilkan jalannya sistem pemerintahan (Khairina, 2020).

Mudah atau tidaknya masalah dapat dikendalikan tergantung dari kesukaran teknis, keragaman perilaku kelompok sasaran, persentase kelompok sasaran dibanding jumlah penduduk, dan ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan. Minimnya teknologi yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan program-program baru akan menimbulkan sejumlah tantangan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam aturan atau regulasi. Pertama, setiap program secara eksplisit akan membahas masalah biaya yang sering harus dipungut terhadap pembayar pajak dalam kategori sasaran dan dikumpulkan melalui pajak. Kedua, mungkin ada tekanan luar biasa dari berbagai pihak untuk menunda

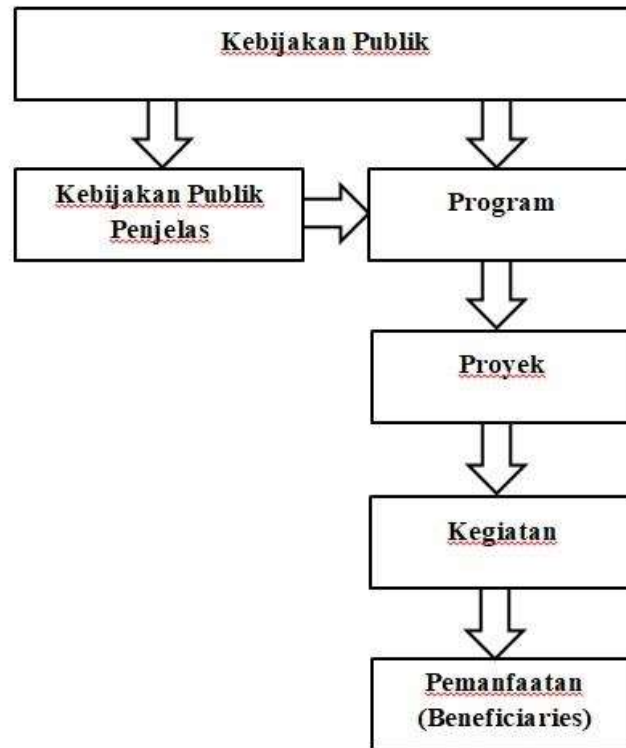
sementara pencapaian tujuan yang telah ditentukan karena perselisihan yang memanas atas ketersediaan teknologi, yang merupakan persyaratan untuk implementasi program baru. Dan ini termasuk dalam masalah teknis dalam implementasi kebijakan (Wahab, 2015:178-182).

2.2.1 Model Implementasi Kebijakan

Proses kebijakan merupakan aspek yang paling mendasar dari kebijakan publik. Kebijakan publik dipandang sebagai suatu kegiatan atau sistem kohesif yang berjalan dari satu bagian ke bagian lain dalam suatu siklus yang berkesinambungan, menentukan dan membentuk satu sama lain.

Riant Nugroho membahas kebijakan publik dalam bukunya *Public Policy*, implementasi kebijakan didefinisikan sebagai "suatu metode bagi suatu kebijakan untuk mewujudkan tujuannya". (Nuryanti, 2015:147-148) Disebutkan pula bahwa ada dua pilihan untuk mengimplementasikan kebijakan publik, yaitu mengimplementasikan secara langsung dalam bentuk program atau merumuskan kebijakan turunan atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Berikut ini adalah gambaran umum:

Sekuensi Implementasi Kebijakan



Gambar 2. 2 Sekuensi Implementasi Kebijakan

Pendekatan ini dibagi menjadi tiga generasi, menurut Peter deLeon dan Linda deLeon. Graham T. Allison, generasi pertama, dengan studi kasus Rudal Kuba, mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai masalah yang muncul antara kebijakan dan pelaksanaannya.

Generasi kedua, Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier, dan Paul Berman, berfokus pada tugas birokrasi karena generasi ini menetapkan strategi implementasi kebijakan "dari atas ke bawah" (*top-downer perspective*). Pada saat yang sama, Michael Lipskyt dan Benny Hjern menyusun strategi *bottom-up*.

Terakhir, generasi ketiga, yang dipelopori oleh ilmuwan sosial Malcolm L. Goggin, yang mengemukakan bahwa faktor perilaku aktor implementasi

kebijakan berdampak pada keberhasilan implementasi kebijakan. Kemudian ada perspektif kontingensi atau situasional, yang berpendapat bahwa implementasi kebijakan sebagian besar didukung oleh kemampuan adaptasi implementasi kebijakan. Richard Matland, Helen Ingram, dan Denise Scheberle adalah pencipta metode ini.

Beberapa model implementasi kebijakan (Nuryanti, 2015:150-151), diantaranya:

1. Model Van Meter & Van Horn

Ada empat elemen yang menentukan keberhasilan implementasi, menurut Van Meter & Van Horn :

- a. Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar dan tujuan kebijakan pada hakikatnya adalah apa yang akan dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, dalam jangka pendek, menengah, atau panjang. Kejelasan dan tujuan kebijakan harus dapat dipersepsikan secara jelas agar dapat diimplementasikan. Berhasil atau tidaknya program dapat ditentukan pada kesimpulan dari implementasi kebijakan atau program.

- b. Sumber Daya

Sumber daya menggambarkan jumlah keuangan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan program atau kebijakan. Bagian yang menantang adalah menentukan seberapa berharga suatu sumber daya (baik keuangan maupun manusia) untuk merancang kebijakan implementasi yang

efektif. Evaluasi suatu program atau kebijakan harus dapat menggambarkan nilai efisiensi.

c. Kolaborasi antar lembaga pelaksana sangat penting

Kerangka prosedural yang diusulkan untuk mencapai tujuan dan sasaran program disebut sebagai ini. Pemberitahuan ini harus mencakup informasi seperti seberapa sering pertemuan rutin akan dilakukan, serta lokasi dan waktu.

d. Daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, relasi dan interaksi yang terjadi di dalam birokrasi merupakan indikator karakteristik Badan Pelaksana.

Meter dan Horn (Nuryanti, 2015:150) juga mengemukakan beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik, antara lain sebagai berikut:

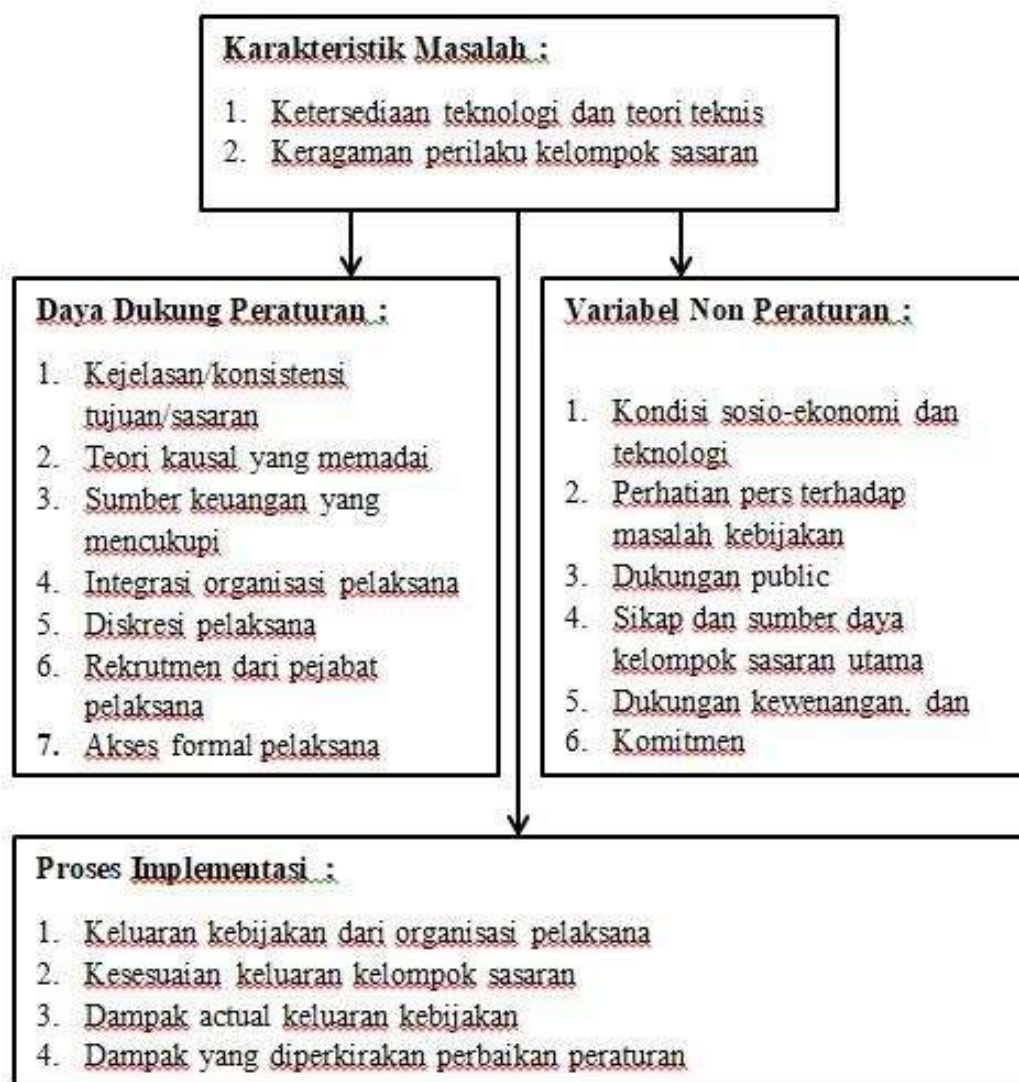
- a. Komunikasi antar organisasi dan upaya implementasi
- b. Karakteristik agen pelaksana/pelaksana
- c. Situasi dalam ekonomi, masyarakat, dan politik
- d. Kecenderungan pelaksana/pelaksana (*disposition*)

2. Model Mazmanian dan Sabatier

Implementasi diyakini sebagai upaya untuk menerapkan keputusan kebijakan. Proses implementasi kebijakan dibagi menjadi tiga faktor oleh Mazmanian-Sabatier :

- a. Variabel Independen, apakah masalah terkendali dalam hal indikator masalah implementasi teoritis dan teknis.

- b. Variabel Intervening, kapasitas pembuat kebijakan untuk menyusun proses implementasi menggunakan indikasi kejelasan dan konsistensi objektif.
- c. Variabel Dependen, pertama, badan atau badan pelaksana harus memahami kebijakan fundamental; kedua, kepatuhan objek harus dipenuhi; ketiga, hasil konkrit harus dipenuhi; keempat, hasil asli harus diterima; dan kelima, kebijakan dasar harus direvisi dan dilaksanakan sebagian atau seluruhnya.



Gambar 2. 3 Model Implementasi Kebijakan Masmanian dan Sabatier

1. Model Matland

Mengembangkan sebuah model yang disebut dengan Model Matriks Ambiguitas-Konflik yaitu implementasi yang dilakukan dalam keseharian operasi birokrasi pemerintahan.

	Low Conflict	High Conflict
Low Ambiguity	Administrative Implementation	Political implementation
	Implementation decided by resources	Implementation decided by power
	Example : <u>smallpox eradication</u>	Example : <u>busing</u>
High Ambiguity	Experimental implementation	Symbolic implementation
	Implementation decided by contextual conditions	Implementation decided by coalition strength
	Example : <u>headstart</u>	Example : <u>community action agencies</u>

Gambar 2. 4 Matriks Matland

Secara teori, (Nuryanti, 2015:172-177) matriks metland memiliki “empat tepat” atau indikator yang harus dipenuhi agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik, yaitu:

1. Ketepatan Kebijakan

Akurasi kebijakan ini ditentukan oleh:

- a. Sejauh mana kebijakan yang ada memasukkan unsur-unsur yang menangani masalah yang dihadapi.
- b. Apakah kebijakan telah dikembangkan dengan mempertimbangkan sifat masalah yang harus dipecahkan.
- c. Apakah kebijakan yang ditetapkan oleh suatu lembaga yang memiliki kewenangan (institusi misi) sesuai dengan karakter kebijakan tersebut.

2. Ketepatan Pelaksanaan

Pemerintah bukan satu-satunya yang terlibat dalam menerapkan kebijakan tersebut. Ada tiga institusi yang dapat digunakan untuk melaksanakan kebijakan: pemerintah, kemitraan masyarakat/swasta, atau pelaksanaan program yang diprivatisasi (*privatization* atau *contracting out*).

3. Ketepatan Target

Akurasi ditentukan oleh tiga faktor :

- a. Apakah intervensi mencapai tujuannya seperti yang direncanakan, apakah tumpang tindih dengan intervensi lain, dan apakah bertentangan dengan inisiatif kebijakan lainnya.
- b. Apakah target dalam keadaan di mana intervensi dimungkinkan. Kesiapan didefinisikan tidak hanya dalam arti alami, tetapi juga dalam hal apakah kondisi target berada dalam konflik atau harmoni, dan apakah mereka menguntungkan atau merugikan.
- c. Apakah intervensi implementasi kebijakan baru atau merupakan implementasi ulang dari kebijakan sebelumnya. Terlalu banyak kebijakan yang tampak inovatif, namun pada dasarnya mereka mengulangi kebijakan sebelumnya dengan hasil yang sama tidak efektifnya.

4. Ketepatan Lingkungan

Berikut ini adalah dua lingkungan yang paling penting:

a. Lingkungan Kebijakan

Secara khusus, hubungan antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan, serta organisasi terkait. Donald J. Calista menyebutnya sebagai

variabel endogen, dengan pengaturan otoritatif berkaitan dengan kekuatan sumber wewenang dari kebijakan, komposisi jaringan berkaitan dengan susunan jaringan berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Pengaturan implementasi yang berhubungan dengan posisi tawar antara otoritas yang mengeluarkan kebijakan dan jaringan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan.

b. Lingkungan Eksternal Kebijakan

Calista menyebut lingkungan ini sebagai variabel eksogen, yang meliputi opini publik, termasuk persepsi publik terhadap kebijakan dan implementasi kebijakan.

Tiga macam dukungan masih diperlukan untuk empat yang "tepat", yaitu:

1. Dukungan politik
2. Dukungan strategik
3. Dukungan teknis

2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan

Menerapkan suatu kebijakan berarti membawanya dari level teoritis ke level operasional (Afrizal, 2012). Edward mengklaim telah menciptakan model diawali dengan dua permasalahan yang dianalisis yaitu:

1. Kondisi, syarat apa yang harus ada agar implementasi berhasil.
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut.

Untuk menjawab dua pertanyaan tersebut, Edward mengutip faktor-faktor berikut yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan:

1. Komunikasi

Manusia menggunakan komunikasi untuk berbagi ide, emosi, harapan, dan pengalaman mereka dengan orang lain. Karena setiap proses termasuk unsur manusia dan sumber daya akan selalu berhadapan dengan persoalan bagaimana hubungan itu terbentuk, maka faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang krusial.

2. Sumber Daya

Sumber daya memiliki peran penting dalam seberapa baik suatu kebijakan diimplementasikan karena meskipun ketentuan atau aturan kebijakan konsisten, jika karyawan yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya tidak memiliki alat yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik, kebijakan tersebut tidak akan diterapkan sebagai disengaja. Selain itu, penilaian kesesuaian antara tingkat staf yang dibutuhkan dan tingkat kompetensi harus dilakukan sebelum pekerjaan dapat dimulai. Dana untuk mendukung pelaksanaan operasional kebijakan, pengetahuan yang memadai dan relevan tentang bagaimana melakukannya, serta kemauan dan kapasitas banyak pihak yang terlibat dalam melakukannya.

3. Disposisi (Sikap)

Karakteristik ini digambarkan sebagai cara para pelaksana kebijakan mendekati pekerjaannya. Jika Anda ingin menjalankan kebijakan dengan benar dan efisien, para pelaksana tidak hanya harus menyadari apa yang perlu dilakukan dan memiliki keterampilan yang diperlukan, tetapi mereka juga harus memiliki motivasi untuk melakukannya.

4. Struktur Birokrasi

Meskipun ada sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, pelaksana menyadari apa yang perlu dilakukan, bagaimana melakukannya, dan memiliki motivasi untuk melakukannya, tetapi karena efektivitas struktur birokrasi saat ini, implementasinya mungkin belum berhasil.

2.3 E-Government

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang disengaja dan terkoordinasi dalam administrasi publik dan pengambilan keputusan politik disebut sebagai e-government. Efisiensi yang lebih besar dari lembaga-lembaga terkait, peningkatan layanan publik, dan keterlibatan politik dan keterbukaan diprediksi menjadi salah satu keuntungannya. Namun, hasil yang cepat hanya dapat dicapai jika terdapat landasan kelembagaan yang kuat, serta fasilitas dan infrastruktur teknologi yang memadai. E-government sebagian besar akan diimplementasikan di negara-negara industri dan negara berkembang yang lebih maju di masa depan.

Istilah e-government adalah kependekan dari *electronic government*, juga dikenal sebagai e-gov, digital government, atau online government. E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyebarkan informasi memberikan layanan bagi penghuninya, serta kegiatan perusahaan dan masalah lain pemerintah. Akibatnya, jelaslah bahwa e-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tata kelola yang lebih efisien dan efektif, layanan yang lebih mudah diakses, dan meningkatkan ketersediaan informasi publik untuk mendorong akuntabilitas pemerintah

berkembang. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa e-government sebagai layanan yang ditawarkan oleh pemerintah untuk mengurangi beban administrasi. Dengan berinteraksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menciptakan lingkungan komunitas baru yang dapat secara cepat dan akurat merespon berbagai masalah yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada, manfaat penerapan e-government memberikan peluang kepada pemerintah untuk menghasilkan sumber-sumber baru (Zulhakim, 2012: 3-4).

Penggunaan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menawarkan berbagai layanan pemerintah disebut sebagai pemerintahan elektronik (atau e-government). Pemerintah sekarang memiliki peluang yang belum pernah ada sebelumnya untuk melayani dan menginformasikan pemangku kepentingan dengan kualitas, akuntabilitas, dan efisiensi yang lebih baik berkat e-government. Terlepas dari kenyataan bahwa e-government dapat secara efektif menawarkan tata kelola, itu memiliki keberhasilan yang bervariasi di negara-negara miskin (Malodia, 2021).

Tergantung bagaimana penggunaannya, desain e-government dapat dilihat dari berbagai sudut. Sementara penggunaan TIK untuk menyampaikan informasi dan layanan pemerintah kepada berbagai pemangku kepentingan adalah gagasan keseluruhan di balik e-government. Dalam praktiknya, alat dan aplikasi e-government menjangkau berbagai fungsi nasional. Penelitian sebelumnya tentang e-government menunjukkan bahwa penggunaannya berkembang dalam berbagai cara, dari menginformasikan publik tentang operasi pemerintah hingga berbagi informasi tentang kebijakan, menawarkan layanan publik, dan memungkinkan

warga untuk berpartisipasi dalam konsultasi dan pengambilan keputusan hingga mengembangkan data publik, layanan, dan kebijakan. Oleh karena itu, kami mengklasifikasikan penggunaan e-government ke dalam tiga kategori utama: (1) menyediakan informasi dan layanan pemerintah, (2) memungkinkan partisipasi publik dalam debat politik dan pengambilan keputusan, dan (3) menciptakan program, layanan, dan kebijakan pemerintah bersama-sama (Khan, 2021).

2.4 Kualitas Pelayanan

Ukuran tertentu dan serangkaian fitur intrinsik adalah persyaratan untuk kualitas. Kualitas mengacu pada keseluruhan bentuk dan atribut produk atau jasa yang menunjukkan kapasitas mereka untuk memenuhi kebutuhan baik yang terbuka maupun yang terselubung. Pelayanan adalah perilaku yang pada dasarnya memerlukan pelaksanaan hak asasi manusia yang mendasar, apakah hak itu dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga yang melayani semua orang. Layanan seperti kemudahan dalam mengelola kepentingan, menerima perlakuan yang adil, menerima perlakuan yang sama tanpa memihak, dan menerima perlakuan yang jujur dan terbuka sering diminta. Berdasarkan berbagai sudut pandang yang dikemukakan di atas, keduanya menyikapi konsep pelayanan, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konsep pelayanan adalah pencapaian hasil tertentu melalui tindakan yang dilakukan secara efisien dalam rangka membangun hubungan dengan publik (Mulyawan, 2016:217-223).

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah muncul sebagai komponen penting dalam menjamin kelangsungan hidup birokrasi, pemerintah, dan organisasi bisnis dalam jangka panjang. Pelayanan yang baik yang disesuaikan

dengan tuntutan pengguna layanan publik sangat penting dalam upaya mencapai kepuasan pengguna layanan publik (*Customer satisfaction*). Ketika lingkungan bisnis menjadi lebih kompetitif dan kompleks, penolakan terhadap strategi bersaing selalu didasarkan pada asumsi bahwa kondisi pasar telah bergeser dari “pasar penjual” ke “pasar pembeli”, dan kata kuncinya menurut Husaini untuk memenangkan persaingan pasar melalui manajemen strategis dan manajemen pelayanan prima (Ouda, 2012).

2.5 Pajak

2.5.1 Definisi Pajak

Pajak adalah iuran paksa kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan secara langsung, dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) (Anggraini, 2012). Penjelasan di atas menunjukkan bagaimana pajak mengubah dua keadaan. Pertama, kapasitas individu untuk mengontrol sumber daya, termasuk komoditas dan jasa, dirugikan. Kedua, kemampuan keuangan negara untuk menyediakan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat meningkat.

2.5.2 Wajib Pajak

Mengacu pada Pasal 1 Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak

tertentu. Dalam Pasal 2 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan “Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.”

Setiap Wajib Pajak pasti memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP adalah nomor yang diberikan oleh Direktur Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Alfian, 2012).

Oleh karena itu, kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP dan NPWP tersebut berfungsi:

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak.
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

2.6 E-Filing

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER06/PJ./2014 e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya sistem e-Filing ini para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri dikantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien.

E-filing adalah platform online penting yang memungkinkan aplikasi kewarganegaraan mengajukan pengembalian pajak penghasilan dengan cara yang nyaman dan efisien. Keuntungan utama dari e-filing adalah menggabungkan fasilitas pengajuan pajak, pengajuan SPT online dan pembayaran pajak online dalam satu platform. Pemerintah adalah salah satu penerima manfaat terpenting dari E-filing. E-filing membantu otoritas pajak memeriksa pengembalian pajak dengan lebih efisien dan hemat biaya daripada prosedur manual (Veeramootoo, 2018).

E-filing memiliki tujuh manfaat yang dapat dirasakan secara langsung bagi Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuannya. Adapun manfaatnya, yaitu :

1. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT dengan aman, cepat serta kapan saja karena bisa dilaporkan selama 24 jam setiap hari.
2. Dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan Wajib Pajak tidak dikenakan biaya sama sekali.
3. Sistem ini menggunakan sistem komputer sehingga perhitungan dapat dilakukan secara tepat.

2.7 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dilakukan oleh Clint Devan Yogama, Zulkifli Djunaidi, Farah Fadila Rahmawati (2022) yang berjudul “IMPLEMENTASI PROGRAM PELAPORAN UNSAFE ACTION & UNSAFE CONDITION DI PT XYZ.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini implementasi

program pelaporan unsafe action & Unsafe condition di PT XYZ sudah berjalan baik. Pada elemen Input, PT XYZ telah menyediakan ketersediaan peralatan untuk menunjang laporan dari pekerja dan mitra kerja secara baik. Namun perlu ditingkatkan di dalam penyediaan petunjuk teknis pelaporan yang dituangkan dalam SOP (Standar Operating Procedure) perusahaan, sehingga mudah diakses, dipahami dan dapat dievaluasi secara berkala oleh seluruh pekerja (Yogama, 2022).

2. Penelitian dilakukan oleh Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai, Muhammad Shobaruddin (2015) yang berjudul “Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro).” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi e-Filing belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e-Filing belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Abdurrohman, 2015).
3. Penelitian dilakukan oleh Putri Ancilia Br Bangun (2018) yang berjudul “Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.” Penelitian ini menggunakan metode

penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini kondisi masyarakatnya belum sepenuhnya mendukung, karena masih ada Wajib Pajak tidak paham dengan cara penggunaan komputer, sehingga Wajib Pajak akan kesulitan melaporkan SPT Pajak Penghasilannya secara e-Filing. Dan tentang kesadaran masyarakat akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak masih kurang (Bangun, 2018).

4. Penelitian dilakukan oleh Arbiana Putri (2019) yang berjudul “Implementasi Program Adiwiyata Dalam Rangka Menciptakan Sekolah Peduli Dan Berbudaya Lingkungan” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Degradasi kualitas lingkungan hidup di Indonesia dapat dikurangi melalui jalur pendidikan, salah satunya dengan menerapkan Pendidikan Lingkungan Hidup, Pendidikan menjadi faktor yang penting di dalam mengubah gaya hidup, dan Sasaran utama dari Program Adiwiyata adalah komunitas pendidikan di lingkungan sekolah (Putri, 2019).
5. Penelitian dilakukan oleh Ade Irma Suryani, Agung Suharyanto (2016) yang berjudul “Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Implementasi Program BPJS dirumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas belum maksimal, masih ada kekurangan yang perlu diperhatikan.

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) belum optimal, hal ini terlihat dari: Ukuran dan tujuan kebijakan, setelah melakukan penelitian bahwa tujuan dari program badan penyelenggara jaminan kesehatan sudah tercapai (Suryani & Agung Suharyanto, 2016).

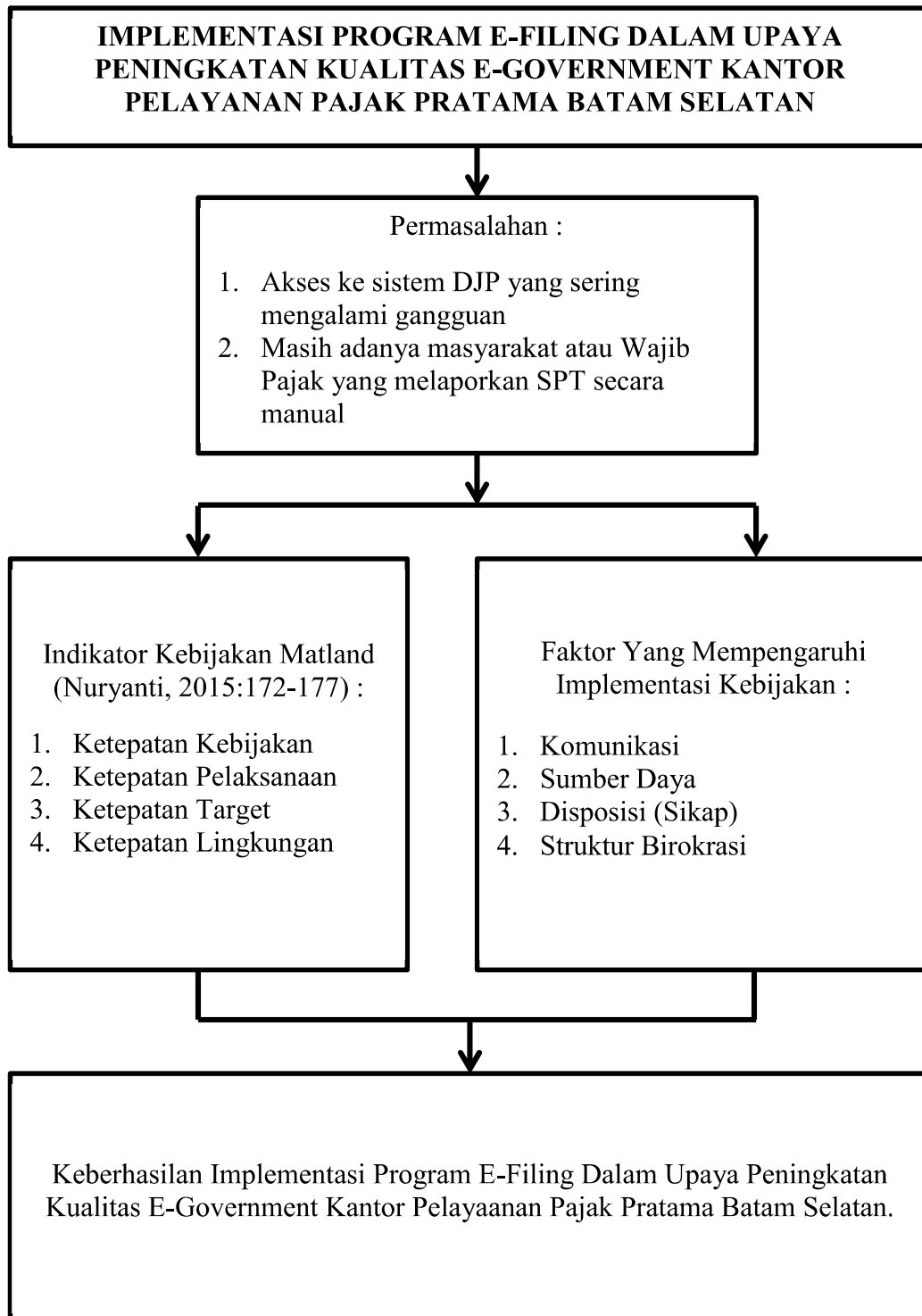
6. Penelitian dilakukan oleh Yesi Sakinah Sibue, Kariaman Sinaga, Siswati Saragi (2020) yang berjudul “Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini persepsi Wajib Pajak baik Wajib Pajak orang pribadi maupun Wajib Pajak karyawan sudah baik dan sangat mempermudah Wajib Pajak, tetapi masih ada kendala umum seperti jaringan yang lambat, yang kadang mempengaruhi proses pelaporan online menjadi lambat (Yesi Sakinah Sibuea, Kariaman Sinaga, 2020).
7. Penelitian dilakukan oleh Sri Haryaningsiha, Juniwati (2021) yang berjudul “Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini penyediaan sumber daya masih kurang maksimal dan kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang kurang mendukung. Hal ini menjadikan kepatuhan pajak sebagai hal yang sangat penting dalam mewujudkan keberhasilan

penerimaan pajak. Belum adanya undang-undang yang mengatur secara lengkap aktivitas pertukaran informasi dan transaksi elektronik secara menyeluruh, membuat layanan secara elektronik menimbulkan dilemma tersendiri bagi Wajib Pajak (Haryaningsih & Juniwati, 2021).

8. Penelitian dilakukan oleh Timbul Dompok (2020) yang berjudul “Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini para pelaku pemberdayaan harus mengikuti prinsip-prinsip pemberdayaan dalam melakukan pemberdayaan, khususnya bagi masyarakat. Ketika bantuan sosial diberikan, semua upaya dapat difokuskan pada aspek apa dari penerima manfaat perubahan (keluarga miskin) yang perlu dioptimalkan. Namun agar fasilitator mengetahui fokus dan tujuan pemberdayaan, perlu diketahui berbagai indikator yang dapat menunjukkan seseorang berdaya atau tidak (Dompok, 2020).
9. Penelitian dilakukan oleh Dwi Septiyarini, Resky Nanda Pranaka (2019) yang berjudul “Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Disdukcapil Kabupaten Sambas dalam implementasi program e-KTP secara umum sudah berjalan optimal. Capaian hasil perekaman per september 2016 mencapai 93.94 %, Keberhasilan tersebut juga masih menyisakan beberapa hambatan antara lain sumber daya

manusia yang kurang memadai, minimnya alat perekaman, keterbatasan jaringan internet, dan sering terjadi pemadaman listrik (Septiyarini & Pranaka, 2019).

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran