

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kebijakan Publik

Dalam kata-kata Tachjan (dikutip dalam Herdiana, 2018), esensi kebijakan bermuara pada kesepakatan individu terhadap suatu keputusan yang bersumber dari berbagai rangkaian pilihan yang saling berkaitan. Pada hakikatnya, kebijakan merupakan suatu tindakan pemerintah yang menegakkan peraturan terhadap kehidupan bermasyarakat (Akbar, 2018). Pemerintah kemudian merumuskan berbagai kebijakan untuk mengatasi permasalahan utama dan menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat, dengan tujuan pembangunan yang optimal. Lahirnya suatu kebijakan publik pada hakikatnya adalah pengakuan atas dasar yang digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat; tidak ada tujuan lain dari kebijakan publik selain memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Warman, 2023)

Pada awalnya, kebijakan ditentukan oleh pemangku kepentingan. Kebijakan publik sebagaimana didefinisikan oleh Anggara (2014) adalah serangkaian keputusan yang dikeluarkan oleh lembaga dan pejabat pemerintah sebagai suatu rangkaian keputusan yang saling berhubungan. Suatu kebijakan berkaitan dengan pengambilan keputusan suatu proses yang berorientasi pada tindakan yang bertujuan untuk menentukan tindakan apa yang akan diambil selanjutnya. Kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang diambil oleh suatu otoritas publik yang keberadaannya mengikat banyak orang. Mereka yang membuat kebijakan publik haruslah pemegang mandat yang diberikan oleh masyarakat atau perwakilan dari banyak orang atau bahkan banyak orang.

Keberadaan kebijakan publik di negara-negara modern telah Fokus utamanya adalah pelayanan publik, dimana yang menjadi prioritas prestasi negara di bidang pertahanan dan perbaikan Kualitas hidup diprioritaskan dan

diprioritaskan. Tidak hanya berfokus pada pelayanan publik, namun kebijakan publik harus dapat mengakomodir berbagai kepentingan dan bersatu banyak kepentingan untuk mencapai prioritas dan urgensi dalam mengelola kepentingan yang lebih umum. selanjutnya menurut Anggara, (2014) kebijakan menjadi sebuah konsep mencakup hal-hal berikut (Dewi, 2019):

- a. Ketentuan yang dimiliki pengaruh yang mengikat terhadap suatu kebijakan.
- b. Tujuan dibuatnya suatu kebijakan adalah untuk mencapai tujuan tertentu dan mengatasi berbagai tujuan permasalahan yang muncul.
- c. Keputusan yang bisa dilaksanakan atau tidak melaksanakan suatu kepentingan.
- d. Suatu proses penerapan hal-hal yang telah dilakukan mengatur.

Agar suatu kebijakan berhasil, rakyat umum harus mendukungnya. Dari sudut pandang instrumental, kebijakan publik adalah alat yang digunakan pemerintah untuk mencapai tujuannya saat menerapkan kebijakan. Pada dasarnya, tujuan kebijakan publik adalah untuk mempertahankan hukum dan ketertiban dalam domain otoritas atau dalam administrasi sistem publik. Ketika peraturan diterapkan, masyarakat pribadi tunduk pada pembatasan dan pedoman tambahan. Kebijakan publik digunakan dalam politik sebagai sarana untuk mendistribusikan nilai kepada masyarakat dalam bentuk produk atau layanan. Dalam bidang sosial, kebijakan masyarakat dimaksudkan untuk mengelola masalah sosial atau perselisihan, mengatur kehidupan sosial (Kurniati et al., 2015).

Organisasi pemerintah membuat kebijakan publik, yang berfungsi sebagai instruksi untuk melaksanakan berbagai tugas, inisiatif, dan topik lain yang masih penting bagi masyarakat umum atau warganya. Mungkin ada dampak yang luas dari cara kebijakan pemerintah diterapkan. Jadi, untuk melakukan kebijakan publik, Ini cukup dasar dan dasar. Ketika masalah muncul yang harus dikendalikan karena mengganggu atau mempengaruhi kepentingan properti publik, kebijakan publik dapat dipikirkan sebagai hukum. Namun, jika kebijakan publik harus berfungsi sebagai dasar untuk undang-undang, maka sejumlah pihak harus setuju untuk formulasinya dan penentuan. Harus ada otoritas saat

menciptakan kebijakan publik. Kebijakan publik dapat dibuat dan dimasukkan ke dalam kebijakan publik lainnya seperti (Dewi, 2019).

2.1.2 Implementasi Kebijakan

Berdasarkan definisi, penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah dianggap implementasi kebijakan (Aslinda & Ibrahim, 2018). Makmur dan Thahier mengungkapkan pandangan yang hampir sama dalam Setyawan, (2017) yang mengartikan implementasi kebijakan publik sebagai proses pemikiran dan tindakan manusia yang berupaya menciptakan ketertiban dan ketertiban dalam tugas-tugas negara atau pemerintahan guna mencapai kesejahteraan bersama. dibangun atas dasar keadilan dan kesetaraan, harus terencana, wajar, efisien dan efektif (Apriandi, 2017). Pemahaman teknis implementasi kebijakan diungkapkan Bowman dalam Aslinda & Ibrahim, (2018) bahwa implementasi kebijakan menempatkan berbagai tujuan, yang bersumber dari pengadopsi kebijakan, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui berbagai tindakan operasional, yang bersumber dari pengadopsi kebijakan.

Tolak ukur pengambilan keputusan pada saat implementasi kebijakan, hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Hill dan Hupe dalam Aslinda & Ibrahim, (2018) bahwa terdapat subproses perumusan kebijakan dalam proses implementasi agar kebijakan tersebut dapat berkelanjutan terbentuk selama proses implementasinya. Berdasarkan pendapat para ahli mengenai implementasi kebijakan di atas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kajian yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah yang merupakan suatu sistem pemikiran dan tindakan manusia yang direncanakan secara matang, wajar dan efektif yang bertujuan untuk mencapai apa yang diharapkan hasil.proses. Yaitu menciptakan ketertiban dan ketertiban dengan memenuhi tugas negara atau pemerintahan karena berlandaskan keadilan dan kesetaraan.

Pentingnya implementasi suatu kebijakan agar dapat mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan, hal ini juga sejalan dengan apa yang diungkapkan dalam

jurnal internasionalnya bahwa *“The Policy Implementation is one of the policies that must be implemented against the impacts or objectives that have been planned in advance to make a decision.”* (Implementasi kebijakan adalah ketika suatu kebijakan harus dilaksanakan terhadap dampak atau tujuan keputusan perencanaan sebelumnya) (Ariesmansyah dan Melati, 2021). Artinya dalam implementasi kebijakan suatu kebijakan harus dilaksanakan terhadap dampak atau tujuan keputusan perencanaan sebelumnya agar tujuan kebijakan dapat terwujud. Secara umum dapat dilihat dari poin-poin di atas bahwa permasalahan dalam implementasi kebijakan adalah kebijakan terus menerus dirumuskan tanpa memikirkan konsep implementasinya seperti apa, atau pengambil kebijakan hanya mempertimbangkan untuk merumuskan kebijakan tanpa memikirkan implementasinya, karena menganggap Kebijakan Publik otomatis jika sudah ditetapkan, dan seluruh masyarakat sudah mengetahui dan memahami kebijakan tersebut, sehingga apabila melanggar maka akan langsung dituntut secara hukum (Alamsyah, 2016).

Disini, implementasi kebijakan mempunyai beberapa model implementasi kebijakan publik yang secara sederhana dapat digambarkan sebagai upaya untuk melakukan, menjelaskan, memprediksi, menguji hipotesis dari implementasi kebijakan publik untuk tujuan tertentu, upaya tersebut bersumber dari aspek-aspek penting (Setiawan, 2017). Seiring perkembangan ilmu pengetahuan, model-model implementasi kebijakan publik juga mengalami berbagai perubahan dan kemajuan (Syahrudin, 2017). Salah satu model yang sering dibahas adalah model Van Meter dan Van Horn, yang menekankan hubungan antara kebijakan publik, pelaksana, dan kinerja kebijakan secara linear. Menurut model ini, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kondisi ekonomi, sosial, dan politik, norma dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, serta karakteristik pelaksana kebijakan. Sementara itu, Mazmanian dan Sabatier mengembangkan model yang mengintegrasikan konsep dari pendekatan atas ke bawah menjadi enam syarat utama, yaitu tujuan kebijakan yang jelas dan konsisten, teori penyebab yang memadai, serta struktur implementasi hukum yang

sesuai. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan, menurut model ini, juga bergantung pada keterampilan dan dedikasi pelaksana, dukungan kelompok kepentingan, dan perubahan kondisi sosial-ekonomi.

Model lain yaitu Grindle, berfokus pada konteks implementasi kebijakan, yang menyatakan bahwa keberhasilan kebijakan baru sangat bergantung pada efektivitas kebijakan lama. Faktor-faktor seperti pengaturan tempat implementasi dan esensi kebijakan menjadi penentu utama dalam keberhasilan implementasi. Selanjutnya, Edward III menawarkan pendekatan yang mencakup empat komponen utama untuk implementasi kebijakan yang efektif, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Model ini relevan dengan konteks administrasi publik di Indonesia yang sering menghadapi tantangan dalam pelaksanaan kebijakan (Pramono, 2020).

Terakhir, Goggin dan rekan-rekan memperkenalkan Model Komunikasi untuk Implementasi Kebijakan yang bertujuan menciptakan pendekatan yang lebih ilmiah melalui penelitian. Model ini menyoroti pentingnya komunikasi sebagai penggerak utama implementasi kebijakan, dengan mempertimbangkan variabel independen, intervening, dan dependen. Berbagai faktor seperti kapasitas organisasi, umpan balik, pembatasan, insentif, hingga pengaruh dari tingkat federal dan lokal turut memengaruhi bagaimana kebijakan diimplementasikan. Dengan memahami berbagai model ini, pengambil kebijakan dapat lebih efektif dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan publik yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Aslinda dan Ibrahim (2018), Teori implementasi kebijakan publik dapat dibagi menjadi tiga generasi, yang masing-masing mencerminkan perkembangan pendekatan terhadap implementasi kebijakan. Generasi pertama dikenal sebagai Top-Down, yang berkembang dari awal 1970-an hingga awal 1980-an. Generasi ini berfokus pada metode implementasi yang memungkinkan pembuat kebijakan menetapkan tujuan dengan jelas dan mengatasi berbagai tantangan dalam pelaksanaan kebijakan. Beberapa model yang berkembang pada

generasi ini meliputi Model Sistem dari Van Meter dan Van Horn, Model Proses dari Edward III, Model Proses dari Sabatier dan Mazmanian, serta Model Proses Administratif dari Grindle. Pendekatan ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan dapat dilakukan secara linear dan terstruktur dari pembuat kebijakan ke pelaksana.

Generasi kedua disebut sebagai Bottom-Up, yang mulai berkembang pada 1980-an hingga 1990-an. Generasi ini menggunakan pendekatan backward mapping atau adaptif, yang menekankan pentingnya penyesuaian kebijakan dengan konteks institusi dan interaksi sosial untuk mencapai keberhasilan implementasi. Model ini juga menekankan keterlibatan kelompok sasaran sejak tahap perencanaan hingga implementasi. Beberapa model yang menonjol dari generasi ini meliputi konsep Street-Level Bureaucrats dari Lipsky, Model Struktur Implementasi dari Hjern dan Porter, Model Tindakan dari Barret dan Fudge, Model Proses Alur dari Smith, serta Model Hogwood and Gunn. Pendekatan ini lebih fleksibel dalam menghadapi realitas yang dinamis di lapangan.

Generasi ketiga adalah Hibrida, yang berkembang sejak 1990-an hingga saat ini. Generasi ini mengintegrasikan pendekatan Top-Down dan Bottom-Up dengan menyeimbangkan analisis makro dari pembuat kebijakan dan analisis mikro dari pelaksana kebijakan. Generasi ini berusaha menciptakan kerangka kerja yang adaptif dan menyeluruh, dengan menekankan kolaborasi antara berbagai pihak yang terlibat. Beberapa model dari generasi ini antara lain Model Metodologi Inovatif dari Elmore, Model Analisis Jaringan dari Scharpf, Model Komunikasi dari Goggin ET AI, Flexible Implementation Framework dari Ingram, Model Implementasi dari Bardach, Model Hogwood dan Gunn, Model Ripley dan Franklin, serta Model Implementasi Matland. Generasi ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dan fleksibel untuk menghadapi tantangan implementasi kebijakan di era yang semakin kompleks (Kurniati, 2015).

2.1.3 Evaluasi kebijakan

Etimologi evaluasi adalah “*evaluation*” dalam bahasa Inggris, yang dalam bahasa Indonesia berarti “penilaian”. Etimologi kata evaluasi dalam bahasa Inggris adalah “*value*”, yang dalam bahasa Indonesia berarti nilai. William Dunn mendefinisikan evaluasi sebagai penilaian, pemberian angka, dan penaksiran, yang semuanya berkaitan dengan pembuatan dan analisis informasi yang relevan dengan nilai dan manfaat dari suatu kebijakan (Hayat, 2019). Evaluasi merupakan langkah yang dilakukan untuk Demikian pula, Stufflebeam menyatakan bahwa evaluasi adalah metode ilmiah untuk melaksanakan kegiatan program untuk mendapatkan ukuran yang obyektif dan valid dari hasil program. Scriven, di sisi lain, menyatakan bahwa evaluasi adalah proses menentukan manfaat, nilai dan nilai dari hasil suatu proses. Istilah-istilah yang merujuk pada proses ini termasuk evaluasi, analisis, kritik, tinjauan, penilaian, pertimbangan, tinjauan evaluasi, dan investigasi (Mergoni & De Witte, 2022).

Evaluasi merupakan tahapan penting yang harus dilakukan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan (Hajaroh, 2019). Di sisi lain, menurut Halimah, (2020), evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan selama atau pada akhir pelaksanaan suatu kegiatan untuk memperoleh penilaian. Evaluasi adalah suatu prosedur atau kegiatan yang dilakukan dalam suatu proses yang teratur yang melibatkan penyebab keberhasilan dan kegagalan suatu kebijakan (Prabowo, 2022). Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, definisi evaluasi menurut penulis adalah suatu tahapan penting dalam metode ilmiah yang teratur untuk melakukan suatu proses penyelidikan, penggambaran, dan penilaian, termasuk sebab-sebab keberhasilan dan kegagalan, yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung atau telah selesai guna memperoleh dan memberikan informasi obyektif yang sah tentang pencapaian suatu program atau kebijakan.

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan menganalisis dan mengevaluasi implementasi kebijakan selama atau pada akhir kegiatan yang sedang berlangsung, dengan tujuan untuk menentukan apakah kegiatan tersebut dapat dilanjutkan, diperbaiki, atau dihentikan (Akbar & Mohi, 2018; Prabowo, 2022).

Di satu sisi, menurut Affrian (2020), evaluasi kebijakan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan latar belakang, implementasi dan estimasi atau evaluasi dampak dari implementasi kebijakan. Di sisi lain, menurut Kosowan (2022), hasil evaluasi kebijakan digunakan untuk membuat penilaian yang berguna untuk menginformasikan keputusan di masa depan dalam pengembangan kebijakan tersebut. Halima, (2020) menyatakan bahwa evaluasi kebijakan adalah penilaian terhadap substansi dan isi program yang berasal dari pihak berwenang dan melalui implementasi dan dampak kebijakan.

Dimana, nilai merupakan inti dari evaluasi, tetapi evaluasi lebih banyak digunakan bukan untuk menemukan nilai, tetapi untuk menggambarkan upaya dan metode untuk menemukan kebenaran dalam kebijakan dan program yang sedang berjalan. Dengan kata lain, tujuan evaluasi kebijakan bukan untuk membuktikan nilai, tetapi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kinerja program dan kebijakan (Hajaroh, 2019). Merujuk pada uraian sebelumnya, evaluasi kebijakan merupakan upaya untuk menganalisis substansi/isi dari suatu program, melalui implementasi dan dampak dari kebijakan tersebut, untuk menemukan kebenaran dari program tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh pihak yang berwenang sehingga dapat memberikan informasi yang obyektif dan valid mengenai pencapaian program atau kebijakan tersebut.

Dari beberapa penjelasan yang terkait dengan evaluasi kebijakan. disini, evaluasi kebijakan memiliki tujuan, yakni :

- a. Evaluasi berguna untuk mengantisipasi perubahan yang cepat terjadi beserta implikasi yang terlibat di dalamnya (Warman, 2021).
- b. Mengukur tingkat kesesuaian standar kinerja suatu kebijakan. Setiap kebijakan harus dibuat berdasarkan standar, dengan melakukan evaluasi maka derajat pencapaian standar dan sasaran kebijakan dapat diketahui (Akbar & Mohi, 2018; Halimah, 2020).
- c. Mengukur *cost effectiveness* dan *cost-efficiency*. Dengan evaluasi maka dapat dilakukan audit keefektifan biaya pengeluaran dalam pelaksanaan

suatu kebijakan beserta manfaatnya dapat diketahui (Akbar & Mohi, 2018; Halimah, 2020; Hayat, 2019).

- d. Mengetahui dampak dari kebijakan. Dengan evaluasi maka akan terlihat pengaruh positif dan negatif dari kebijakan terhadap masyarakat sehingga dapat memperbaiki keadaan masyarakat (Akbar & Mohi, 2018; Halimah, 2020; Mergoni & De Witte, 2022).
- e. Sebagai kontrol terhadap kebijakan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah suatu kebijakan telah berjalan sesuai rencana atau terdapat penyimpangan dengan cara membandingkan pencapaian target yang diperoleh dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Akbar & Mohi, 2018; Halimah, 2020).

Ditinjau dari segi waktu dan kronologi perencanaan serta pelaksanaannya evaluasi dibedakan menjadi tiga (Halimah, 2020):

- a. Evaluasi yang dilaksanakan sebelum program dilaksanakan (*pre-programme evaluation*). Evaluasi ini dikenal dengan istilah studi kelayakan.
- b. Evaluasi yang dilaksanakan pada program berjalan (*on going evaluation*). Evaluasi ini berfungsi untuk memberikan saran penyempurnaan pelaksanaan program.
- c. Evaluasi yang dilaksanakan setelah program selesai dilaksanakan atau program telah berjalan cukup lama sehingga telah dicapai hasil-hasil (*output*) tertentu (*ex-post evaluation*).

Pendapat Langbein yang dikutip oleh Hayat (2018) membagi tipe evaluasi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Tipe Evaluasi hasil (*outcomes of public policy implementation*) yang merupakan riset yang mendasarkan diri sebagai tujuan kebijakan. Berhasil tidaknya pelaksanaan kebijakan berdasarkan tingkat tercapainya tujuan program atau kebijakan.
- b. Evaluasi proses (*proses of public policy implementation*) adalah penelitian evaluasi yang berdasarkan pada petunjuk teknis dan pelaksanaan yang telah

ditetapkan. Ukuran keberhasilan kebijakan berdasarkan pada kesesuaian proses pelaksanaan dengan petunjuk yang tersedia.

Menurut William N. Dunn di Sudillo (2018), menafsirkan, menilai, dan memberikan angka semuanya setara dengan frasa "Evaluasi Kebijakan" Karena penilaian kebijakan dalam contoh ini mengevaluasi nilai dan kelebihan hasil kebijakan, mereka harus memberikan data yang akurat dan dapat diandalkan tentang efektivitas kebijakan. Dunn mengatakannya lebih ringkas ketika ia mengatakan bahwa penilaian mempengaruhi nilai-nilai yang membimbing pemilihan tujuan. Secara umum, pertanyaan lebih lanjut tentang persiapan tujuan dan target dapat digunakan untuk mengkritik nilai. William N. Dunn mencatat enam standar untuk mengevaluasi kebijakan, termasuk:

1. Efektivitas, yang mengacu pada sejauh mana kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, sebuah kebijakan dianggap efektif jika berhasil memberikan hasil nyata yang sesuai dengan sasaran awal. Misalnya, jika sebuah kebijakan bertujuan untuk meningkatkan akses pendidikan, maka efektivitasnya dapat diukur dari seberapa besar peningkatan akses tersebut.
2. Efisiensi, yang menilai hubungan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Kebijakan yang efisien adalah kebijakan yang mampu mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya, waktu, dan biaya secara optimal. Pendekatan ini sering menggunakan analisis biaya-manfaat untuk menentukan apakah investasi yang dilakukan memberikan keuntungan yang setimpal.
3. Kecukupan, yang menilai apakah kebijakan tersebut mampu menyelesaikan masalah yang ada secara memadai. Kebijakan yang cukup adalah kebijakan yang dirancang untuk mengatasi inti permasalahan dengan solusi yang proporsional. Kecukupan ini juga memastikan bahwa kebijakan tidak hanya menangani gejala, tetapi juga akar dari permasalahan.
4. Perataan atau Equity, yang berfokus pada keadilan dalam distribusi manfaat dan beban kebijakan. Kebijakan yang baik tidak hanya efektif, tetapi juga

memastikan bahwa kelompok masyarakat yang berbeda, termasuk kelompok yang rentan, memperoleh manfaat secara adil tanpa diskriminasi.

5. Responsivitas, yaitu kemampuan kebijakan untuk merespons kebutuhan, nilai, dan preferensi kelompok sasaran. Kebijakan yang responsif mampu memahami dan menyesuaikan diri dengan harapan masyarakat, sehingga kebijakan tersebut benar-benar relevan dan dirasakan manfaatnya oleh mereka yang terkena dampaknya.
6. Ketepatan, yang mengukur sejauh mana kebijakan sesuai dengan masalah yang hendak dipecahkan. Kebijakan yang tepat adalah kebijakan yang didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang permasalahan serta dirancang untuk mengatasi isu utama, bukan sekadar gejala permukaan.

Evaluasi implementasi kebijakan berdasarkan enam kriteria yang dikemukakan oleh William Dunn melibatkan analisis terhadap berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan. Salah satu faktor utama adalah ketersediaan sumber daya, yang mencakup anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur yang diperlukan. Sumber daya yang mencukupi menjadi landasan penting untuk memastikan bahwa kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Tanpa sumber daya yang memadai, implementasi akan menghadapi banyak kendala teknis dan operasional. Selain itu, kepemimpinan dan manajemen berperan signifikan dalam proses implementasi. Kualitas kepemimpinan yang baik memungkinkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang efektif. Pemimpin yang kompeten dan manajemen yang terstruktur memastikan bahwa kebijakan dapat berjalan sesuai rencana, sekaligus mampu menghadapi berbagai tantangan yang muncul selama pelaksanaannya (Pramono, 2020).

Faktor lain yang memengaruhi evaluasi adalah partisipasi masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam proses implementasi tidak hanya meningkatkan penerimaan kebijakan tetapi juga memberikan masukan berharga untuk menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan lokal. Partisipasi yang tinggi mencerminkan dukungan masyarakat, yang menjadi salah satu indikator

keberhasilan kebijakan. Selanjutnya, keterbukaan informasi atau transparansi menjadi elemen penting dalam evaluasi. Dengan adanya akses informasi yang jelas dan mudah diakses, masyarakat dan pemangku kepentingan dapat memahami proses implementasi, sekaligus memberikan pengawasan terhadap pelaksanaannya. Transparansi juga meningkatkan akuntabilitas pemerintah, sehingga dapat membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan yang diambil. Kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat juga merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi. Kebijakan yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat memiliki peluang lebih besar untuk berhasil. Sebaliknya, kebijakan yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat menimbulkan resistensi dan menghambat pelaksanaan.

Terakhir, konteks politik dan sosial turut memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor seperti dukungan politik, stabilitas pemerintahan, dan dinamika sosial, seperti tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, serta norma budaya, dapat memengaruhi proses pelaksanaan dan hasil yang dicapai. Perubahan politik atau konflik sosial dapat menciptakan hambatan atau bahkan merusak tujuan kebijakan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, evaluasi implementasi kebijakan dapat dilakukan secara menyeluruh dan obyektif. Analisis yang mendalam terhadap berbagai aspek tersebut akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kebijakan, sehingga memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dan perbaikan kebijakan di masa depan.

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik

Evaluasi implementasi kebijakan publik merupakan proses penting untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Salah satu faktor utama adalah kesesuaian antara tujuan dan sasaran kebijakan dengan implementasi di lapangan. Apabila pelaksanaan kebijakan tidak berhasil memenuhi tujuan yang diharapkan, evaluasi akan menyoroti penyebab ketidaksesuaian ini sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Selain itu, ketersediaan sumber daya seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur juga sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Kekurangan sumber daya sering kali menjadi kendala utama yang menghambat pencapaian hasil yang optimal. Dalam konteks ini, kepemimpinan dan manajemen yang efektif memiliki peran penting dalam mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan dengan baik. Pemimpin yang kompeten dapat memastikan kebijakan berjalan lancar, efisien, dan sesuai dengan rencana. Faktor lain yang berpengaruh adalah partisipasi dan keterlibatan stakeholder. Keterlibatan masyarakat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah dapat meningkatkan keberhasilan implementasi kebijakan. Evaluasi biasanya mencerminkan sejauh mana partisipasi stakeholder ini berkontribusi pada keberhasilan kebijakan. Namun, konteks politik juga menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Perubahan pemerintahan, opini publik, dan dinamika politik sering kali memengaruhi keberlangsungan kebijakan dan hasil evaluasinya (Sofianti, 2021).

Kondisi sosial dan ekonomi, seperti tingkat kemiskinan, pendidikan, dan kesenjangan sosial, juga memberikan dampak signifikan terhadap implementasi kebijakan. Kebijakan yang tidak mempertimbangkan konteks ini cenderung kurang efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Di sisi lain, ketersediaan data dan informasi yang akurat dan komprehensif sangat diperlukan untuk mendukung analisis evaluasi. Keterbatasan data dapat menghambat evaluasi yang mendalam dan obyektif. Terakhir, ketepatan waktu dan fleksibilitas dalam pelaksanaan kebijakan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilannya. Kebijakan yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi atau kebutuhan masyarakat akan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan harus memperhatikan semua faktor ini untuk memberikan masukan yang komprehensif dalam upaya meningkatkan implementasi kebijakan di masa depan. Dari semua faktor ini telah berinteraksi dan saling memengaruhi dalam proses evaluasi implementasi kebijakan publik, yang pada akhirnya menentukan efektivitas dan dampak dari kebijakan tersebut (Yuditra & Adni, 2024) .

2.1.5 Pelayanan Publik

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah memenuhi tuntutan rakyat, dan ini dikenal sebagai layanan publik. Seperti yang dinyatakan oleh Tiptono, Kotler mendefinisikan istilah "layanan" sebagai tindakan atau perilaku yang eter dan diberikan dari satu orang ke orang lain tanpa konsekuensi konkret (Muhammad Fitri rahmadana, 2020). Subarsono mendefinisikan layanan publik sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh birokrasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Layanan seperti generasi, kelahiran, pernikahan, dan sertifikat kematian adalah beberapa contohnya. Layanan publik adalah berbagai bentuk layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, regional, atau negara bagian/teritorial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri No. 63 Tahun 2003 (Pendidikan & Pelatihan, 2020).

Perkembangan pesat dan peningkatan taraf hidup masyarakat saat ini adalah bukti dari upaya-upaya yang diakui oleh masyarakat, yang menunjukkan kesadaran masyarakat akan peran dan tanggung jawab mereka. Masyarakat semakin memahami kehidupan berbangsa dan bernegara, dan mereka lebih berani mengungkapkan kebutuhan, tuntutan, serta ide-ide mereka terkait pemerintahan. Hal ini menunjukkan seriusnya peran masyarakat dan kekuatan yang mereka miliki dalam hal ini. Di posisi sosial yang strategis, sektor publik perlu mampu memperbaiki dan mengambil tanggung jawab dengan memberikan pelayanan publik yang berasal dari pihak yang memiliki kekuasaan dan kewenangan. Proses pelayanan publik mencakup empat elemen kunci, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan yang disediakan, dan tingkat kepuasan pelanggan (Muhammad Fitri rahmadana, 2020).

2.1.6 E-Government

Secara global, organisasi pemerintah dan non-pemerintah mendukung definisi pemerintah elektronik. Menurut pernyataan yang dibuat oleh pemerintah AS, e-government dijelaskan sebagai berikut dalam cara yang jelas, ringkas, dan

sederhana: Istilah “e-government” menggambarkan distribusi online layanan publik dan informasi melalui Internet atau saluran digital lainnya. Di sisi lain, pemerintah Selandia Baru menganggap e-government sebagai sarana bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi modern untuk memfasilitasi akses warga kepada informasi dan layanan pemerintah, meningkatkan kaliber layanan, dan memperluas kesempatan mereka untuk partisipasi dalam proses dan lembaga demokratis (Armando et al., 2019). Selain itu, Negara Italia, sangat lengkap dan detail dalam mendefinisikan E-government, yaitu penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) modern dalam modernisasi administrasi kami, yang terdiri dari kelas tindakan berikut:

1. Komputerisasi dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam masing-masing departemen dan lembaga;
2. Komputerisasi layanan kepada warga negara dan perusahaan, seringkali menyiratkan integrasi di antara layanan dari berbagai departemen dan lembaga;
3. Penyediaan akses TIK kepada pengguna akhir layanan dan informasi pemerintah.

Definisi e-government yang disampaikan oleh berbagai organisasi non-pemerintah, Bank Dunia mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi (seperti komputasi mobile, Internet, dan jaringan area luas) oleh organisasi pemerintah dengan kekuatan untuk mengubah interaksi dengan masyarakat dan entitas pemerintah lainnya. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah. Sementara itu, penyedia perangkat lunak terkemuka di industri untuk SAP menawarkan definisi yang cukup berbeda. e-government adalah gerakan reformasi global yang mendorong penggunaan Internet oleh organisasi pemerintah dan semua orang yang terhubung dengan mereka. Sebuah deskripsi menarik yang diberikan oleh IBM Corporation adalah bahwa pemerintah elektronik tidak lain hanyalah reformasi mendalam dari pemerintahan dan pemerintahan pada skala yang tidak pernah terlihat sejak awal revolusi industri (Purwanti 2023).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pemerintahan yang lebih efektif dan ekonomis, memungkinkan layanan pemerintah yang lebih nyaman, memfasilitasi akses publik yang lebih besar ke informasi, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah kepada orang-orang dikenal sebagai e-government. Setiap definisi e-government berbagi setidaknya tiga karakteristik satu sama lain, berdasarkan makna dari banyak contoh definisi yang telah ditampilkan sebelumnya. Karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan public

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep E-Government, yaitu Amerika dan Inggris, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-governmnet bagi suatu negara, antara lain (Purwanti, 2023):

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance; Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
3. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;

4. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
5. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

Dengan kata lain, negara-negara maju percaya bahwa penerapan e-government yang tepat akan meningkatkan kualitas hidup warga negaranya secara signifikan, khususnya, dan masyarakat dunia pada umumnya. Oleh karena itu, implementasi e-government di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda lagi dan harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dalam kerangka kepemimpinan dan pembangunan secara menyeluruh. Dalam penerapan e-government, dapat dilihat bahwa terdapat berbagai jenis layanan yang diberikan pemerintah kepada warganya melalui e-government (Purwanti, 2023). Salah satu cara untuk mengkategorikan layanan-layanan ini adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama :

1. Aspek kompleksitas, Hal ini berkaitan dengan sejauh mana pembangunan dan implementasi aplikasi e-government itu kompleks.
2. Aspek Manfaat, menyangkut besarnya manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan kedua aspek di atas, jenis proyek e-government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama

1. Publish.

Jenis ini merupakan bentuk implementasi e-Government yang paling sederhana, karena proyeknya berskala kecil dan umumnya tidak memerlukan banyak sumber daya yang besar maupun beragam. Pada kategori *Publish*, komunikasi yang terjadi bersifat satu arah, di mana pemerintah menyediakan data dan informasi yang dapat diakses secara langsung dan bebas oleh masyarakat serta pihak-pihak terkait melalui internet. Akses yang dipergunakan pada *Publish* ini biasanya dengan

menggunakan komputer atau handphone melalui medium internet, sehingga bisa digunakan untuk mengakses situs (website), dan user yang dapat melakukan browsing melalui link.

2. Interact.

Berbeda dengan kategori *Publish* yang bersifat pasif, pada kategori *Interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan pihak-pihak yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang biasanya digunakan dalam kategori ini. Pertama, adalah portal yang menyediakan fasilitas pencarian (*searching*) bagi pengguna yang ingin menemukan data atau informasi tertentu secara spesifik. Hal ini berbeda dengan kategori *Publish*, di mana pengguna hanya dapat mengikuti tautan yang tersedia. Jenis kedua adalah pemerintah menyediakan saluran komunikasi yang memungkinkan masyarakat berdiskusi dengan unit-unit terkait, baik secara langsung, seperti melalui fitur *chatting*, *tele-conference*, atau *web-TV*, maupun secara tidak langsung, seperti melalui email, pertanyaan yang sering diajukan (*frequent asked questions*), buletin (*newsletter*), atau daftar email (*mailing list*), dan lain sebagainya.

3. Transact.

Pada kelas ini, meskipun melibatkan interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, terdapat tambahan proses transaksi yang melibatkan perpindahan uang antara pihak-pihak yang terlibat. Layanan ini tidak bersifat gratis, sehingga masyarakat diwajibkan membayar atas jasa yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya. Aplikasi pada kelas ini lebih kompleks dibandingkan dua kelas sebelumnya, karena memerlukan sistem keamanan yang andal untuk menjamin kelancaran dan keamanan transaksi keuangan serta perlindungan privasi semua pihak yang terlibat.

2.1.7 Penerapan Teknologi Informasi Dalam Konteks Administrasi Publik

Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik mendorong penggunaan sistem komputer dan perangkat mobile untuk meningkatkan

responsif, efisiensi, dan transparansi layanan publik. Hal ini mencegah penggunaan database untuk pengumpulan informasi, aplikasi web untuk layanan online, dan analisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih akurat. Selain itu, teknologi membantu meningkatkan prosedur administrasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta antara pemerintah dengan masyarakat umum (Zilda, 2022).

Menurut Al Gore (1990), ada beberapa Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam konteks administrasi publik memiliki beragam dampak dan keuntungan yang signifikan. Berikut ini beberapa penjelasan tentang hal tersebut:

a. Efisiensi Operasional

TI memungkinkan institusi administrasi publik untuk mengotomatiskan proses-proses administratif, seperti pengelolaan data, pengarsipan, dan pelaporan. Hal ini mengurangi ketergantungan pada proses manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.

b. Aksesibilitas Informasi

Dengan TI, informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh pihak yang berwenang. Sistem basis data dan portal informasi publik dapat memberikan akses yang lebih baik kepada warga untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan, layanan, dan proses administratif.

c. Pelayanan Publik yang Lebih Baik

Teknologi Informasi memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan publik secara online, seperti pembayaran pajak, pendaftaran kendaraan, atau permohonan izin usaha. Ini meningkatkan kemudahan akses bagi warga dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

d. Transparansi dan Akuntabilitas

Penggunaan TI dapat meningkatkan transparansi dalam administrasi publik dengan memungkinkan untuk pencatatan data yang akurat dan pemantauan yang lebih efektif terhadap proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat

membantu dalam meningkatkan tingkat akuntabilitas pemerintah terhadap warga Negara.

e. Pengembangan Kebijakan yang Lebih Efektif

Dengan menggunakan TI untuk analisis data, pemerintah dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan preferensi warga. Ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan pengembangan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

f. Keamanan Informasi

Pentingnya keamanan informasi dalam administrasi publik tidak bisa diabaikan. TI memungkinkan pemerintah untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat, seperti enkripsi data dan kontrol akses, untuk melindungi informasi sensitif dan mencegah penyalahgunaan data.

g. Partisipasi Masyarakat yang Lebih Aktif

Melalui platform online dan media sosial, pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Hal ini membantu dalam menciptakan masyarakat yang lebih terlibat dan memiliki rasa memiliki terhadap kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

Penerapan Teknologi Informasi dalam administrasi publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Bachmid, 2019). tidak hanya itu saja, ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan teknologi informasi dalam konteks administrasi publik meliputi:

a. Ketersediaan Sumber Daya

Termasuk anggaran, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia yang terampil untuk mengelola sistem IT.

b. Kebijakan Pemerintah

Regulasi dan kebijakan yang mendukung atau menghambat adopsi teknologi informasi di sektor publik.

c. Kebutuhan dan Tantangan Spesifik

Tuntutan tugas dan tantangan unik dalam administrasi publik yang memerlukan solusi teknologi informasi.

d. Kepemimpinan dan Komitmen

Dukungan dari pemimpin pemerintah dalam mendorong inovasi dan adopsi teknologi informasi.

e. Kesiapan Organisasi

Kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh teknologi informasi dan mengintegrasikannya ke dalam operasi sehari-hari.

f. Keamanan dan Privasi

Perlindungan data sensitif dan jaminan keamanan informasi menjadi pertimbangan penting dalam penerapan teknologi informasi di sektor publik.

2.1.8 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu bentuk kontribusi keuangan yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan kepada pemerintah, yang bertujuan untuk mendukung pemeliharaan dan pengembangan infrastruktur jalan serta fasilitas terkait lainnya. Besaran pajak ini ditentukan berdasarkan beberapa faktor seperti jenis kendaraan, kapasitas mesin, usia kendaraan, dan lokasi pendaftaran kendaraan. Pajak ini sangat penting untuk memastikan bahwa pemerintah memiliki sumber pendanaan yang cukup untuk membangun dan memelihara jaringan jalan yang aman dan efisien bagi masyarakat (Mandala, 2022).

Selain sebagai sumber pendanaan untuk infrastruktur, pajak kendaraan bermotor juga berperan dalam mengatur penggunaan jalan raya serta mendorong kesadaran akan kewajiban hukum dan sosial bagi para pemilik kendaraan. Kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor menjadi indikasi dari tingkat partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan dan pemeliharaan fasilitas publik. Oleh karena itu, pemerintah sering kali menerapkan sanksi atau denda bagi mereka yang tidak mematuhi kewajiban membayar pajak, sebagai langkah untuk meningkatkan kepatuhan dan memastikan sumber pendapatan yang

stabil untuk proyek-proyek infrastruktur yang lebih besar (Nurul Wahidah Sulaeman, Dra.Hj Herlina Sakawati, 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, disini memiliki beberapa tujuan untuk mendapatkan suatu bahan perbandingan terhadap beberapa jurnal. Yang dimana untuk menghindari suatu anggapan kesamaan terhadap penelitian tersebut. Maka dari itu pada Bab II ini dicantumkan beberapa hasil dari penelitian terdahulu, yakni:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Diterbitkan Oleh	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(M. Harry Yuditra, dan Dita Fisdian Adni, 2024) Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol. 2, No. 1 Tahun 2024 p-ISSN: 2549-8746	Evaluasi Program Signal Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau)	Penelitian menunjukkan bahwa program pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, dikenal sebagai SIGNAL, belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemahaman wajib pajak mengenai program tersebut, meskipun program ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak dan menghindari denda keterlambatan. Beberapa kendala dalam

			<p>pelaksanaan program SIGNAL meliputi kurangnya sosialisasi dari UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, rendahnya dukungan dan respons dari wajib pajak, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu, partisipasi pegawai UPT dan wajib pajak dalam menyebarluaskan informasi terkait program SIGNAL juga masih terbatas.</p>
2.	<p>(Rika Sofianti, Afifuddin, dan Suyeno, 2021) Jurnal Respon Publik Vol. 15, No. 10, Tahun 2021, Hal: 24-32 ISSN: 2302-8432</p>	<p>Evaluasi Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang (Studi pada Pelayanan Samling Samsat Kota Malang)</p>	<p>Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Malang dinilai cukup baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Faktor pendukungnya meliputi proses pengurusan kendaraan yang lebih cepat dan efisien. Namun, beberapa kendala yang dihadapi antara lain lokasi Samsat yang</p>

			berada di dekat perbatasan Kota Malang dan Kabupaten Malang, keterbatasan fasilitas, serta gangguan jaringan yang sesekali terjadi.
3.	(Jesica Destalies, Primasari Pamadi, Dian Suluh Kusuma Dewi, dan Ekapti Wahjuni Dj, 2022) Jurnal MODERAT Vol. 8, No. 4, Tahun 2022, Hal: 756-768 ISSN: 2442-3777, ISSN: 2622-691X	Evaluasi Implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor masih menemui banyak keluhan dari pengguna. Masalah-masalah yang dilaporkan meliputi gangguan pada aplikasi dan situs web yang menimbulkan ketidakpuasan dan kerugian bagi pengguna, keterlambatan dalam pengiriman kode verifikasi akun, tidak tersedianya metode pembayaran, absennya opsi lokasi untuk pengajuan paspor, lambatnya proses pemuatan peta di aplikasi, serta ketidakmampuan pengguna untuk memilih jenis paspor tertentu,

			<p>seperti paspor yang rusak atau telah kedaluwarsa.</p> <p>Penelitian menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat mempermudah pembayaran pajak melalui PPOB, bank, dan gerai seperti Indomart, implementasinya masih kurang efektif. Kendala utama meliputi keterbatasan internet, minimnya sosialisasi, dan dominasi layanan konvensional di Surabaya. Rekomendasi mencakup pengembangan sistem online sepenuhnya melalui kerja sama Dinas Pendapatan Daerah dan kepolisian serta intensifikasi sosialisasi di masyarakat.</p>
--	--	--	--

4.	(Antania Hanjani, Dwi Lina Arifianti, Humaira Febrinaharnum, dan Yuli Anitasari, 2023) Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 9, No. 3, Tahun 2023, Hal: 181-187 ISSN: 2302-2698, e-ISSN: 2503-2887	Evaluasi Implementasi E-Government pada Sistem Layanan Kesehatan Digital: Studi pada Aplikasi JakSehat	Berdasarkan pandangan masyarakat sebagai pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat belum mampu mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang diharapkan.
5.	(Sirajul Huda, M. Uhaib As'ad, dan Decky Kuncoro, 2021) Repository Universitas Islam Kalimantan.	Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Banjarbaru	Penelitian menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat mempermudah pembayaran pajak melalui PPOB, bank, dan gerai seperti Indomart, implementasinya masih kurang efektif. Kendala utama meliputi keterbatasan internet, minimnya sosialisasi, dan dominasi layanan konvensional di Surabaya. Rekomendasi mencakup pengembangan sistem online sepenuhnya melalui kerja sama Dinas

			Pendapatan Daerah dan kepolisian serta intensifikasi sosialisasi di masyarakat.
6.	(Rahayu Lestari Bachmid, Teguh Santoso, dan Zakariya, 2019) Jurnal Aset	Evaluasi Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Samsat.	Penelitian menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat memiliki keunggulan dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan pembayaran melalui sistem PPOB, serta berbagai pilihan bank dan gerai seperti Indomart, implementasinya belum memberikan manfaat yang signifikan dan dinilai kurang efektif dalam pengelolaan administrasi. Faktor pendukung sistem ini meliputi kemudahan akses dan kecepatan proses pembayaran pajak. Namun, kendala utamanya adalah terbatasnya koneksi internet, kurangnya sosialisasi yang memadai kepada masyarakat, serta kebiasaan masyarakat

			<p>Surabaya yang masih cenderung menggunakan layanan konvensional. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kerja sama antara Dinas Pendapatan Daerah dan kepolisian untuk mengembangkan E-Samsat menjadi sistem yang sepenuhnya online, disertai dengan sosialisasi yang lebih intensif melalui institusi pendidikan dan tingkat desa guna meningkatkan adopsi dan efektivitas sistem tersebut.</p>
7.	<p>(Amarullah Aman, Febri Yuliani, dan Chalid Sahuri, 2019) Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol. 15, No. 3, Tahun 2019, Hal: 318-322</p>	<p>Evaluasi Penerapan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Wilayah Makassar I Selatan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pajak progresif kendaraan bermotor di wilayah tersebut dinilai memadai dalam aspek kecukupan dan responsivitas, tetapi masih terdapat kelemahan pada efektivitas, efisiensi, keadilan, dan ketepatan pelaksanaannya.</p>

			<p>Kebijakan ini telah mendorong peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, yang sebagian besar disebabkan oleh penurunan tarif pajak progresif yang diberlakukan oleh pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah kota meninjau kembali kebijakan tarif pajak progresif dan mempertimbangkan perluasan penerapan pajak progresif, tidak hanya pada kendaraan roda empat dan roda dua dengan kapasitas mesin di atas 500 CC, tetapi juga pada kendaraan roda dua secara umum dengan kriteria tertentu. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas tujuan kebijakan pajak progresif kendaraan bermotor.</p>
--	--	--	--

8.	(Umbach, Gaby, dan Tkalec, Igor, 2023)	Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kinerja e-governance yang dapat digunakan sebagai kriteria evaluasi cenderung sangat sensitif terhadap konteks, seperti area kebijakan, konstelasi sistemik, pengaturan institusional, dan tradisi administratif yang bersangkutan. Oleh karena itu, upaya untuk mengevaluasi e-governance, setidaknya berdasarkan wawasan empiris yang ditunjukkan dalam edisi khusus ini, tetap terbatas pada alat, instrumen, dan konteks spesifik yang digunakan untuk mengoperasionalkan dan menyampaikan e-governance.
----	--	--	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

