

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berkenaan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian, maka dalam bab ini terdapat beberapa teori dan konsep yang dapat dijadikan acuan dalam mendiskusikan proses pembahasan hasil penelitian. Selain menjelaskan menggunakan teori dan konsep yang digunakan, bab ini juga akan menjelaskan literatur review dari bahan bacaan sebelumnya. Hal tersebut seperti yang termuat dalam jurnal atau artikel terdahulu mengenai program sistem E-transaksi berupa aplikasi dalam pengelolaan pajak daerah, secara detail termaktub dalam tabel berikut:

Artikel terdahulu pertama berjudul “Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang” yang ditulis oleh (Mulyadi et al., 2021b). Penelitian ini akan menjelaskan mengenai Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Samsat Kabupaten Karawang, Sambara adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode kualitatif deskriptif dengan kajian literature dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dihasilkan dengan cara wawancara, observasi, & dokumentasi. Adapun cara menganalisis data yaitu dengan pengurangan data, penguraian data, dan penghasilan kesimpulan. Hasil penelitian dari organisasi, penerapan dan interpretasi yaitu Samsat Kabupaten Karawang sudah melaksanakan penerapan aplikasi Sambara ini sejak tahun 2018 hingga saat ini sudah cukup banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi Sambara dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan aplikasi ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Artikel terdahulu kedua berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta” (Ardianti & Abdulrahman, 2020). Tujuan

penulisan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui lebih dalam dan detail pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta melalui EPPSON serta juga ingin menggali lebih dalam perbedaannya sebelum dan setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta melalui EPPSON. metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Data diperoleh dari Pemerintah Kota Surakarta khususnya BPPKAD dan juga pengguna aplikasi EPPSON. Dari hasil analisis penelitian ditemukan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON di Kota Surakarta ini berhasil meningkatkan penerimaan pajak daerah dan serta meningkatkan kepatuhan wajibpajak untuk membayarkan kewajibannya. Ditemukan pula dalam penelitian bahwa wajib pajak merasa terbantu dengan adanya inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON ini, seperti kemudahan pelayanan yang diberikan, hanya melalui smartphone dapat dilakukan pelayanan kapanpun dan dimanapun. Namun sayangnya inovasi pelayanan pajak daerah ini dalam pengelolaannya masih kekurangan SDM yang berkualitas atau yang memang paham mengenai IT ini, sehingga pemerintah daerah harus terus meningkatkan kualitas SDM untuk mengembangkan inovasi pelayanan pajak daerah agar menjadi lebih baik lagi.

Artikel terdahulu ketiga berjudul “Analisis Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Berbasis Electronic Government (Studi Tentang Penerapan Aplikasi Sismiop Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)” yang ditulis oleh (Handoko, 2016). Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan yang berbasis e-government di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dan mendukung kualitas pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan penggunaan teknik wawancara dan observasi untuk mengumpulkan informasi terkait kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan yang berbasis e-government. Hasil penelitian secara keseluruhan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai baik. Dalam analisisnya, terdapat lima indikator yang dievaluasi, di mana indikator reliabilitas menjadi titik perhatian yang

memerlukan perbaikan. Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan mencakup sumber daya manusia yang berkualitas, penggunaan sistem cloud, dukungan keuangan dari pemerintah, dan kampanye kesadaran pajak. Di sisi lain, faktor-faktor yang menghambat meliputi keterbatasan sumber daya keuangan dari pemerintah dan kebutuhan perbaikan infrastruktur. Selain itu, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan upaya sosialisasi yang belum optimal juga menjadi faktor penghambat.

Artikel terdahulu keempat berjudul “Sistem Informasi Online berbasis Aplikasi Mobile (SAMPADE) untuk Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang” yang ditulis (Dewantara, 2019). Penelitian ini juga bertujuan mengetahui kelebihan sistem sebagai kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi organisasi pemerintah pemungut pajak daerah dalam melayani wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini belum sukses diimplementasikan karena kegagalan dalam mewujudkan kualitas sistem dan kualitas informasinya. Simpulan dari paper ini yaitu pentingnya proyek pembuatan standarisi implementasi sistem informasi adalah mutlak diperlukan untuk menjamin sistem yang handal dan adanya keberlanjutan sistem di masa depan sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Artikel terdahulu kelima berjudul “Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” yang ditulis oleh (Purnamawati et al., 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana program aplikasi System Informasi Mojokerto (Si-Mojo) yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto efektif dalam meningkatkan pelayanan perizinan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif, mengikuti pendekatan Creswell. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, termasuk observasi, wawancara, analisis dokumen, serta materi audio dan visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi Si-Mojo secara umum telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto. Meskipun demikian,

masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan dalam pelaksanaannya. Untuk meningkatkan efektivitas program aplikasi Si-Mojo, disarankan agar DPMPTSP meningkatkan upaya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui media sosial (online) dan juga melalui pertemuan langsung (offline). Selain itu, tambahan informasi tentang program aplikasi Si-Mojo pada situs web resmi DPMPTSP juga dapat membantu dalam memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat.

Artikel terdahulu keenam berjudul ‘Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah’ yang ditulis oleh (Rahman & Usmani, 2020). Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE dalam upaya pembangunan daerah Provinsi Jawa Tengah. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah sampel mencapai 93 responden yang dipilih menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data diperoleh dari wawancara dan bahan penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis aliran. Hasil penelitian, diketahui kualitas aplikasi SAKPOLE mendapatkan nilai 81.3 sehingga masuk dalam kategori baik. Perlu adanya perbaikan kualitas informasi, khususnya informasi mengenai proses cetak dan pengesahan STNK. Hal ini disebabkan informasi yang terdapat pada aplikasi SAKPOLE terbatas pada tata cara proses cetak STNK melalui mesin cetak mandiri. Akan tetapi, belum semua mesin cetak mandiri SAKPOLE terdistribusi di seluruh Kantor Samsat Provinsi Jawa Tengah. Cara untuk mengumpulkan data dihasilkan dari wawancara dan bahan survei dianalisis dengan teknik analisis alur.

Artikel terdahulu ketujuh berjudul ‘Evaluasi penerapan pajak daerah online menggunakan aplikasi e-PAD terhadap penerimaan pajak daerah Kabupaten Banyuwangi tahun 2020’ yang ditulis oleh (Firmansyah & Sumanto, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem online pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi. Metode evaluasi kebijakan dengan enam indikator yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana sumber data diperoleh dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa

Penerapan teknologi berupa aplikasi pembayaran pajak E-PAD dirasa cukup baik dan dirasa cukup di terima di kalangan masyarakat, meskipun masih banyak masyarakat yang masih belum mau untuk menggunakan aplikasi E-PAD ini dan diharapkan pengguna dari aplikasi ini meningkat. Pemungutan sebelum adanya aplikasi ini sangat tidak efektif dikarenakan masih rumitnya proses pembayaran pajak dengan SKPD yang terpisah-pisah. Evaluasi penerapan sistem online tahap dua dapat dilihat dari 6 (enam) indikator menunjukkan bahwa secara keseluruhan sistem sudah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi pengguna, namun masih ditemui adanya kendala sistem online ini bagi kedua belah pihak baik Wajib Pajak maupun pemungut pajak.

Artikel terdahulu kedelapan berjudul ‘Analisis Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan’ yang ditulis oleh (Firmansyah & Sumanto, 2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penegakan pajak dengan menggunakan aplikasi E-Dempo pada Badan Pendapatan Daerah Sumatera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan maksimal. Walaupun masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan seperti Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo masih sering error/ mengalami gangguan jaringan smartphone serta Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Dempo.

Artikel terdahulu kesembilan berjudul “Amelia Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1” yang ditulis oleh (Wardhani et al., 2022). Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat pada Kantor Unit

Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1, dan (2) untuk mengetahui perbandingan antara pengguna pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara konvensional dengan yang menggunakan aplikasi E-Samsat pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 124 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) efektivitas yang berkaitan dengan prosedur dan layanan, E-Samsat dapat mempermudah masyarakat yang jauh dari kota agar dapat meminimalisasi keterlambatan, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan (2) aplikasi e-samsat ini, pelanggan merasa adanya kemudahan dalam aplikasi tersebut. Maka dari itu Sebaiknya pelayanan melalui E-Samsat dapat lebih dimaksimalkan lagi agar masyarakat puas dalam penggunaan pelayanan E-Samsat tersebut seperti kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan e-samsat efektif dan kejelasan tata cara pelayanan.

Artikel terdahulu kesepuluh berjudul ‘Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang’ yang ditulis oleh (Mulyadi et al., 2021a). Tujuan penelitian ini berusaha memberikan kontribusi pengetahuan dengan mengeksplorasi konseptuan teoritis dalam berbagai literature ilmiah yang relevan, maka untuk menanggapi permasalahan ini penelitian yang terdeskripsi dalam beberapa pertanyaan penelitian, Bagaimana Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Karawang. Dalam penelitian ini untuk menganalisisnya menggunakan teori dari Charles O. Jones (1996). Serta penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan kajian literature dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dari organisasi, penerapan dan interpretasi yaitu Samsat Kabupaten Karawang sudah melaksanakan penerapan aplikasi Sambara ini sejak tahun 2018 hingga saat ini sudah cukup banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi Sambara dalam

proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan aplikasi ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Berdasarkan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu yang tertera pada tabel di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan tujuan dan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan terletak pada tema pembahasan mengenai program pelayanan pembayaran pajak berbasis aplikasi yang digunakan pada penelitian terdahulu membahas terkait pengelolaan sistem pembayaran pajak mandiri terdapat pada jurnal karya Diah Purnamawati, Suyeno dan Hirshi Anadza yang berjudul “EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK” dalam mengelola sistem informasi berbasis aplikasi ditinjau dari UU No. 18 Tahun 2012 tentang pangan”. Dimana dalam pelaksanaan pengelolaan sistem informasi pelayanan mempunyai kesamaan yaitu ingin mengetahui kendala apa saja yang didapatkan pada saat pelaksanaan kebijakan tersebut. Sedangkan pada penelitian yang saya ambil yaitu dengan judul “EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PAJAK DAERAH BERBASIS ONLINE” menggunakan konsep efektivitas Subagyo (Wayan Budiani, 2007) karena dianggap lebih efisien sebab konsep ini dinilai lebih presisi antara kebijakan dengan keputusan yang mengandung arti pemilhan diantara berbagai alternatif yang ada.

B. Konsep dan Teori

1. Efektifitas

Purwadarminta (2006:238) Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris, yaitu "effective," yang merujuk pada keberhasilan atau pencapaian yang baik dalam suatu tindakan atau program. Efektivitas bisa dievaluasi dari berbagai perspektif, bergantung pada konteksnya, serta siapa yang menilainya dan bagaimana menginterpretasikannya. Namun, inti dari efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi. Sedangkan Steers (1985:87) efektivitas adalah kemampuan suatu program atau sistem untuk mencapai tujuan dan sasarnya dengan menggunakan sumber daya yang tersedia tanpa

mengganggu proses pelaksanaannya. Selain itu, Kurniawan (2005) juga menyebutkan efektivitas sebagai kemampuan untuk menjalankan tugas, fungsi, operasi, program, atau misi organisasi tanpa ketegangan atau tekanan yang tidak wajar selama pelaksanaannya. Dari berbagai pandangan ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana target yang telah ditetapkan sebelumnya, baik dalam hal kuantitas, kualitas, maupun waktu, telah tercapai oleh manajemen. Evaluasi program atau kegiatan dapat dilakukan dengan menggunakan konsep efektivitas. Suatu program atau kegiatan dianggap efisien jika dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang benar, sementara program tersebut dianggap efektif jika hasil yang diperoleh bermanfaat. Budiani (2007: 53) dalam (Purnamawati et al., 2022) juga mengemukakan bahwa efektivitas program dapat diukur dengan mempertimbangkan berbagai variabel yang relevan sebagai berikut :

a. Ketepatan sasaran program

Berkenaan dengan sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Sosialisasi program

Berkenaan dengan kemampuan penyelenggaraprogram dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

c. Tujuan program

Berkenaan dengan sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pemantuan program

Berkenaan dengan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Beberapa pakar merumuskan beberapa teori yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari suatu kebijakan. Henry, Bryant dan White dalam (Zaitul, 2022) mengungkapkan beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk mengukur efektivitas dari suatu kebijakan antara lain :

- a. Waktu pencapaian, yaitu berapa lama waktu yang dibutuhkan bagi suatu kebijakan dalam mencapai tujuannya.
- b. Tingkat pengaruh yang diinginkan, yaitu sejauh mana tingkat pengaruh atau perubahan yang diimpikan dari dilaksanakannya kebijakan tersebut.
- c. Perubahan perilaku masyarakat, yaitu kebijakan ini berpengaruh dalam merubah perilaku masyarakat yang berkaitan dengan masalah yang ada.
- d. Pelajaran yang diperoleh para pelaksana proyek, yaitu suatu kebijakan yang
- e. dilaksanakan bisa menjadi wadah untuk belajar bagi para pelaksana kebijakan tersebut.
- f. Tingkat kesadaran masyarakat akan kemampuan dirinya, yaitu suatu kebijakan perlu mengarah pada peningkatan kemampuan masyarakat dan proses tersebut dipandang sebagai usaha penyadaran masyarakat.

Richard M. Steers juga mengemukakan lima kriteria dalam mengukur efektivitas suatu kebijakan seperti yang tertera dalam karya milik Tangkilisan (2005:141)

- a. Produktivitas, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menyelenggarakan sosialisasi, menciptakan komunikasi dengan organisasi lainnya.
- b. Kemampuan adaptasi, yaitu kemampuan organisasi dalam menyesuaikan dirinya dengan kondisi lingkungan tempat diimplementasikannya kebijakan tersebut.
- c. Kepuasan kerja, yaitu seberapa puas target dengan kerja implementator kebijakan.
- d. Kemampuan berlabar, pengukuran ini berkenaan dengan biaya yang terkait dalam kebijakan tersebut.
- e. Pencapaian tujuan, yaitu semua usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan perlu dipandang sebagai suatu proses.

Riant Nugroho dalam (Zaitul, 2022) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat “lima tepat” yang harus dipenuhi dalam hal keefektifan implementasi kebijakan sebagai berikut :

- a. Tepat kebijakan, yaitu sejauh mana kebijakan tersebut mengandung hal-hal untuk menyelesaikan masalah yang muncul dan apakah kebijakan tersebut dibuat sesuai oleh pihak dan kondisi sesuai dengan permasalahannya.
- b. Tepat pelaksanaan, yaitu apakah kebijakan tersebut dilaksanakan oleh implementator yang sesuai dengan sifat kebijakan itu sendiri.
- c. Tepat target, yaitu apakah kebijakan ini mengintervensi sesuai dengan target yang direncanakan, apakah target kebijakan ini siap untuk diintervensi, dan intervensi dari kebijakan itu harus bersifat baru atau memperbaharui kebijakan yang ada sebelumnya.
- d. Tepat lingkungan, kebijakan ini harus berada di dua lingkungan yaitu lingkungan kebijakan di mana ada interaksi antara perumus dan pelaksana kebijakan, dan lingkungan eksternal kebijakan yang terdiri dari opini publik, interpretasi lembaga, dan individu yang berperan dalam penerapan kebijakan.
- e. Tepat proses, keefektifan suatu implementasi kebijakan bisa diukur dari 3 proses yang perlu dilalui yaitu policy acceptance, policy adoption, dan strategis readiness.

James L. Gibson mengutarakan ukuran dari efektivitas sebagaimana yang dikutip oleh Tangkilisan (2005:65) di bawah ini :

- a. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Efektivitas suatu program bisa dilihat dari apresiasi masyarakat dan pemerintah yang akuntabel. Ketika masyarakat menilai positif pada suatu program, maka masyarakat akan memberikan dukungan yang positif pula pada program tersebut dan itu bisa berupa partisipasi dan kontribusi mereka dalam pelaksanaannya. Maka sebaliknya, ketika masyarakat menilai negatif suatu program, maka kemungkinan

besar akan menimbulkan konflik yang akan mengancam keberhasilan program tersebut. Oleh karena itu, pandangan masyarakat terhadap suatu program atau kebijakan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan tersebut.

Istilah dari efektivitas sangat banyak dan beragam di mana biasanya pemahamannya berhubungan dengan kriteria evaluasi. Efektivitas berkaitan dengan pencapaian hasil dari yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dalam implementasi program atau kebijakan, efektivitas umumnya diukur dari tujuan dan sasaran yang berhasil dicapai dalam penerapan program tersebut. Oleh karena itu, mengukur efektivitas program merupakan tindakan yang sangat penting sebab efektivitas berkaitan dengan kinerja dari program itu sendiri.

Meskipun telah ada banyak teori efektivitas yang telah dibahas sebelumnya, penulis telah memilih teori-teori dari para ahli yang dapat memberikan kontribusi penting untuk penelitian ini. Dalam menganalisis penelitian ini, penulis memutuskan untuk menggunakan kerangka kerja efektivitas program yang dikemukakan oleh Subagyo, seperti yang dijelaskan dalam teori Subagyo (Budiani : 2007) Teori efektivitas program Subagyo ini memberikan empat kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program. Penggunaan teori Budiani ini dapat membantu penulis dalam menganalisis efektivitas Aplikasi SiPanji yang telah diperkenalkan oleh BAPENDA Kabupaten Malang. Aplikasi program ini mulai diimplementasikan pada akhir tahun 2019, sehingga pendekatan yang disarankan oleh Budiani untuk mengukur efektivitas program sangat relevan. Pendekatan ini menggunakan empat indikator penting, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Pelaksanaan kebijakan merupakan tahap dalam mewujudkan kebijakan dasar, yang sering kali diwujudkan dalam bentuk Undang-undang atau bisa juga berupa perintah eksekutif penting atau keputusan dari badan peradilan. Umumnya, pelaksanaan kebijakan publik diserahkan kepada berbagai lembaga pemerintah, termasuk yang berada pada tingkat pemerintahan terendah. Edward III, seperti yang dikutip dalam penelitian oleh (Ramdhani & Ramdhani, 2017) pun mengkaji 4 (empat) faktor dari implementasi kebijakan sebagai berikut:

a. Komunikasi.

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik, keberhasilan dapat dicapai jika pelaksana kebijakan memahami dengan jelas dan tegas mengenai tindakan yang harus diambil..

b. Sumber Daya.

Pelaksanaan kebijakan publik yang efektif memerlukan sumber daya yang memadai.

c. Disposisi.

Disposisi dalam implementasi kebijakan merujuk pada sikap yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, yang mencakup komitmen, kejujuran, kepandaian, pendekatan demokratis, dan kemampuan berkomunikasi.

d. Struktur Birokrasi.

Struktur organisasi memegang peran penting dalam pelaksanaan kebijakan, terutama dalam hal seperti prosedur operasi standar (SOP) yang diterapkan.

Kebijakan publik merupakan suatu ilmu terapan R.Freeman (2006) dalam (Setiawan & Prabawati, 2018). Pengertian kebijakan publik oleh para pakar didefinisikan secara beragam, hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai kepentingan yang melandasi perumusannya. Thoha (2012) dalam (Haning, 2019) memberikan penafisiran tentang kebijakan publik sebagai hasil rumusan dari suatu pemerintahan. Dalam pandangan ini, kebijakan publik lebih dipahami sebagai apa yang dikerjakan oleh pemerintah dibandingkan daripada proses hasil yang dibuat. Mengenai kebijakan publik, lebih lanjut Wahab (2010) dalam (Banten et al., n.d.) menyatakan bahwa:

- a. Kebijakan publik lebih merupakan tindakan sadar yang berorientasi pada pencapaian tujuan daripada sebagai perilaku/ tindakan yang dilakukan secara acak dan kebetulan;
- b. Kebijakan publik pada hakekatnya terdiri dari tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan memiliki pola tertentu yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah, dan bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri;

- c. Kebijakan publik berkenaan dengan aktivitas/ tindakan yang sengaja dilakukan secara sadar dan terukur oleh pemerintah dalam bidang tertentu;
- d. Kebijakan publik dimungkinkan bersifat positif dalam arti merupakan pedoman tindakan pemerintah yang harus dilakukan dalam menghadapi suatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.

3. Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah

a. Pajak Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, “Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

b. Retribusi Daerah Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, “Retribusi daerah adalah pengutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan”.

c. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007, “Pendapatan Asli daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh dari daerah dari sumber-sumber di dalam daerahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan daerah sesuai dengan Peraturan Perundangundangan yang berlaku. Adapun sumber Pendapatan Asli Daerah terdiri atas: (1) pajak daerah, (2) retribusi daerah, (3) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan (4) lainlain pendapatan asli daerah yang sah”.

Pengertian Pajak menurut Soemitro (1998) dalam (Wicaksana & Rachman, 2018), Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk

dan berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah, “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengklasifikasian Pajak Daerah sebagai Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Menurut Siahaan (2005:7) dalam (Leliya & Afyah, 2016), beberapa ciri yang melekat pada Retribusi adalah sebagai berikut:

- a. Retribusi merupakan pungutan yang dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan daerah yang berkenaan.
- b. Hasil penerimaan retribusi masuk ke kas pemerintah daerah.
- c. Pihak yang membayar retribusi mendapatkan kontra prestasi (balas jasa) secara langsung dari pemerintah daerah atas pembayaran yang dilakukannya.
- d. Retribusi terutang apabila ada jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang dinikmati oleh orang atau badan.

- e. Sanksi yang dikenakan pada retribusi adalah sanksi secara ekonomis, yaitu jika tidak membayar retribusi tidak akan memperoleh jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Menurut UU no. 28 tahun 2009, Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagaipembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Berbeda dengan pajak pusat seperti Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, Retribusi yang dapat di sebut sebagai Pajak Daerah dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda). Pengklasifikasian Retribusi Daerah sebagai berikut :

a. Jasa Umum terdiri atas:

- 1) Retribusi Pelayanan Kesehatan.
- 2) Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan
- 3) Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil
- 4) Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat
- 5) Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum
- 6) Retribusi Pelayanan Pasar
- 7) Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor
- 8) Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran
- 9) Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta
- 10) Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus
- 11) Retribusi Pengolahan Limbah Cair
- 12) Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang
- 13) Retribusi Pelayanan Pendidikan
- 14) Retribusi Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi.

b. Jasa Usaha terdiri atas:

- 1) Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
- 2) Retribusi Pasar Grosir dan/atau Pertokoan
- 3) Retribusi Tempat Pelelangan
- 4) Retribusi Terminal

- 5) Retribusi Tempat Khusus Parkir
- 6) Retribusi Tempat Penginapan/ Pesanggrahan/Villa
- 7) Retribusi Rumah Potong Hewan
- 8) Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan
- 9) Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga
- 10) Retribusi Penyeberangan di Air
- 11) Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah

c. Perizinan Tertentu, terdiri atas:

- 1) Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
- 2) Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- 3) Retribusi Izin Gangguan;
- 4) Retribusi Izin Trayek; dan
- 5) Retribusi Izin Usaha Perikanan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Menurut Mardiasmo (2002:132), pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut daerah berdasarkan Peraturan Daerah yang sesuai dengan Peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri atas :

- a. Pajak daerah
- b. Retribusi daerah
- c. Hasil pengelolaan kekayaan milik daerah yang dipisahkan
- d. Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

4. Pelaksanaan E-goverment penerapan SIPANJI

Electronic Government atau E-Government, sering disingkat sebagai E-Gov, merupakan sebuah konsep inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang saat ini sedang diterapkan secara luas di seluruh wilayah Indonesia. Inisiatif ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam proses pemerintahan, dengan

tujuan menciptakan pemerintahan Indonesia yang berbasis informasi. Menurut Hartono, dkk (2010:16) (Purnamawati et al., 2022) E-Government adalah sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi, komunikasi, dan teknologi (ICT) sebagai alat untuk mempermudah komunikasi dan transaksi antara pemerintah, warga, organisasi bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Tujuannya adalah mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik serta pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Dengan kata lain, E-Government adalah upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Saat ini, Indonesia sedang berupaya menerapkan E-Government secara merata, khususnya dalam inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan publik yang mengandalkan teknologi komunikasi dan informasi, yang didukung oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, dikenal sebagai Pemerintahan Elektronik (E-Government).

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, seperti jaringan wilayah luas (WAN), internet, komputasi bergerak, yang digunakan untuk membentuk interaksi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government merujuk pada usaha penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang lebih unggul. Konsep ini sejalan dengan definisi dari (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), yang juga menggambarkan E-Government sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam penyediaan layanan publik yang lebih baik.

Kemudian menurut Depkemenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sipanji merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Malang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan pajak secara online. Menanggapi mandat dari Bupati Malang, HM Sanusi terkait transaksi pembayaran melalui elektronik, Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kabupaten Malang, akhirnya meluncurkan aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran melalui sarana elektronik (E-Transaksi). Kepala Bapenda Kabupaten Malang menjelaskan, aplikasi (E-Transaksi) ini merupakan upgrading terobosan di bidang teknologi yang sebelumnya sudah diluncurkan pada tahun 2020 yakni aplikasi Sipanji.

