

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan pertimbangan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Terdapat penelitian terdahulu dari jurnal dan skripsi yang merujuk pada tema yang sama dengan penelitian ini, yaitu

Subaedah (2016) melakukan penelitian tentang valuasi penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak di KPP Madya Makassar. Tujuan penelitian ini menggambarkan dan mengevaluasi penerapan e-SPT sebagai sarana pelaporan PPN di KPP Madya Makassar, salah satu Kantor Pelayanan Pajak Modern yang menerapkan e-SPT PPN. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepatuhan dalam pelaporan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari jumlah wajib pajak dalam penerapan e-SPT. Ini dapat dilihat pada tahun 2011 persentase kepatuhan sebesar 66,05%, tahun 2012 persentase sebesar 78,47%, kemudian tahun 2013 persentase sebesar 84,93%, tahun 2014 sebesar 89,12% dan pada tahun 2015 dengan persentase sebesar 94,01%., sehingga penerapan e-SPT PPN di KPP Madya Makassar dapat dikatakan telah berjalan cukup efektif karena sebagian besar kriteria telah terpenuhi dengan baik, walaupun belum dapat mencapai

intensitas yang diharapkan secara maksimal dan hasil yang dirasakan tidak merata bagi seluruh Wajib Pajak. Penerapan e-SPT Masa PPN akan semakin efektif jika pihak KPP Madya Makassar memberikan perbaikan dan peningkatan atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Amalia Dinda Bestari (2020) meneliti pengaruh Penerapan E-SPPT PBB terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang selatan Tahun 2017-2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak setelah penerapan E-SPPT PBB dan bagaimana pengaruh penerapan E-SPPT PBB terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang Selatan pada periode 2017-2018. Hasil pengujian asumsi dasar menunjukkan bahwa 40% variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel penerapan E-SPPT. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yaitu penerapan E-SPPT PBB dengan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Wahyuni (2022) meneliti implementasi E-SPPT (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan dari implementasi E-SPPT dalam meningkatkan pelayanan publik oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto untuk memberikan kemudahan pelayanan publik yang berbasis elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-SPPT yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto yakni semula dapat berjalan

dengan baik. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, terdapat sebuah insiden yang membuat E-SPPT ini harus ditutup secara umum untuk wajib pajak. Insiden ini dapat terjadi dikarenakan mudahnya proses login dalam mengakses E-SPPT.

Dalam login tersebut, wajib pajak hanya membutuhkan NIK yang sudah terupdate dengan SPPT. Adapun saran yang diberikan untuk mengakses E-SPPT tersebut yakni melakukan verifikasi KTP sesuai dengan NIK yang dimasukkan ke dalam menu login E-SPPT.

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil
Subaedah (2016)	“Evaluasi Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Pajak Di KPP Madya Makassar”. Objek riset adalah KPP Madya Makassar.	Penelitian lebih Berfokus pada evaluasi E-SPT pada kepatuhan Wajib	Kesamaan metode penelitian kualitatif. Penghimpunan data dengan wawancara, pengamatan, dokumentasi. Pembahasan tema inovasi pelayanan dalam pajak.	Hasil riset Kepatuhan pelaporan pajak meningkat tahun 2011 66,05%, tahun 2012 78,47%, kemudian tahun 2013 84,93%, tahun 2014 89,12% dan tahun 2015 94,01%.,

Amalia Dinda Bestari (2020)	“Penerapan E-SPPT PBB Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018”. Objek riset adalah Pemerintah Kota Tangerang Selatan.	Penelitian kuantitatif untuk mengukur pengaruh penerapan E-SPPT PBB Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018. Lokus Kota Tangerang Selatan. Penghimpunan Data dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi.	Kesamaan riset adalah membahas tema terkait inovasi pelayanan dalam pajak.	Hasil uji asumsi dasar menunjukkan 40% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variable penerapan E- SPPT. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan E-SPPT PBB mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.
Wahyuni (2022)	“Implementasi E-SPPT (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto).	Lokus Kota Tangerang Selatan. Penghimpunan data dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi.	Kesamaan riset adalah membahas tema terkait inovasi pelayanan dalam pajak. Kesamaan metode penelitian	Hasil riset bahwa implementasi E-SPPT yang awalnya berjalan baik. Tapi seiring waktu, ada insiden E-SPPT ditutup secara umum untuk wajib pajak.
Nugraha Bayu Anggara (2023)	Implementasi Pelayanan E-Sppt Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo)	Perbedaan pada teori yaitu dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III dan standarisasi pelayanan	Persamaan riset adalah tema riset terkait E-SPPT	Implementasi Pelayanan E-Sppt Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo) terwujud dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III dan standarisasi pelayanan

Sumber: Peneliti (2023)

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Administrasi

a. Definisi Administrasi Publik

Organisasi berasal dari bahasa Inggris, *organization*, yang berakar dari bahasa Latin *organiz (are)*, kemudian dalam bahasa Inggris, *organize*, yang berarti membangun (membentuk) suatu kebulatan (kesatuan) dari bagian-bagian yang berkaitan satu dengan yang lain. Administrasi publik dan organisasi dapat saling berhubungan dalam beberapa cara yang dapat saling mendukung satu sama lain dalam mencapai tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat. Administrasi publik adalah serangkaian proses dan kegiatan yang terkait dengan pengelolaan, pengaturan, dan pelaksanaan kebijakan dan program yang berkaitan dengan tugas-tugas pemerintah. Administrasi publik melibatkan semua aspek tindakan dan keputusan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Secara lebih khusus, administrasi publik mencakup kegiatan seperti perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi program dan kebijakan pemerintah. Administrasi publik juga melibatkan pengaturan dan pengawasan dari sumber daya manusia, keuangan, dan materiil dalam organisasi pemerintah, seperti kantor-kantor publik dan lembaga-lembaga negara.

Tujuan dari administrasi publik adalah untuk memastikan bahwa program dan kebijakan pemerintah dijalankan dengan efektif, efisien, dan serta memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Administrasi publik juga berupaya untuk menjaga akuntabilitas dan integritas pemerintah dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan program dan kebijakan (Muhammad, 2019). Definisi lain dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

1) Gordon

Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik dilakukan organisasi-organisasi maupun perorangan (perorangan ini bertindak dalam kedudukannya sebagai pejabat) yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

2) J.M Pfifiner and Robert V Presenthus (Public Administration)

Administrasi Publik adalah pengkoordinasian usaha individu serta kelompok guna melaksanakan kebijaksanaan umum.

3) Nigro and Nigro

Administrasi Publik merupakan : Usaha kelompok kerja sama dalam susunan kenegaraan, Mencakup eksekutif, legislatif dan yudikatif serta berkaitan.

Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan umum (negara) karena merupakan administrasi swasta, Secara nyata berbeda dengan administrasi swasta. Erat kaitannya dengan berbagai kelompok swasta maupun individu dalam menyajikan kepada masyarakat.

4) Lembaga Administrasi Negara (LAN)

Administrasi Negara adalah proses kerja sama dari seluruh aparatur negara berdasarkan garis-garis besar yang telah disepakati bersama untuk mencapai tujuan negara. Dari definisi tersebut dapat dibedakan administrasi negara dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit. Administrasi negara dalam arti luas adalah administrasi pemerintah negara yang meliputi lembaga-lembaga negara dan jabatan negara, sedangkan administrasi dalam arti sempit adalah administrasi pemerintahan hanya meliputi lembaga eksekutif serta birokrasinya. Administrasi

negara dalam arti sempit ini dapat dirinci menjadi dua administrasi yaitu :

Administrasi sipil, yaitu seluruh aparaturnya dipusat sampai ke daerah Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa/Kelurahan. Administrasi militer, yaitu administrasi Angkatan Darat, Administrasi Angkatan Laut, Administrasi Angkatan Udara dan Kepolisian Negara.

- 5) Menurut Robbins & Coulter (2016), "Organisasi adalah kelompok orang-orang yang bekerja sama secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu."
- 6) Menurut Stoner, Freeman, & Gilbert Jr. (1995), "Organisasi adalah suatu sistem kerja yang terdiri dari orang-orang, tugas-tugas, dan koordinasi yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu."
- 7) Menurut Koontz & Weihrich (1990), "Organisasi adalah suatu kelompok sosial yang diorganisir untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan cara bekerja sama dalam sebuah lingkungan."
- 8) Menurut Hellriegel, Jackson, & Slocum Jr. (2002), "Organisasi adalah suatu entitas sosial yang memiliki batas-batas identitas yang jelas, memiliki tujuan dan

sumber daya, beroperasi di dalam lingkungan yang luas, dan mempertahankan hubungan sosial yang teratur."

9) Menurut Daft (2017), "Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang bekerja sama dalam suatu sistem yang terstruktur untuk mencapai tujuan bersama."

10) Menurut Siagian: "Organisasi adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan anatara seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan."
(Silalahi, 2011 : 124)

11) Menurut Waldo, "Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi." (Silalahi, 2011 : 124)

12) Menurut Weber, "Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya." (Silalahi. 2011 : 124).

b. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki ruang lingkup yang secara implisit berhubungan dengan tata pemerintahan, seperti yang diungkapkan oleh syafi'i (2006:27) bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi sebagai berikut : “Dibidang hubungan, peristiwa, dan gejala pemerintah yang banyak ditulis pakar pemerintahan meliputi administrasi pemerintahan pusat, administrasi pemerintahan kelurahan, administrasi pemerintahan desa, administrasi pemerintahan kotamadya, administrasi pemerintahan kota, administrasi pemerintahan, administrative departemen, administratif ni-epartemen. Dibidang kekuasaan yang banyak ditulis oleh pakar ilmu politik luar negeri, administrasi politik dalam negeri, administrasi partai politik, posisi masyarakat LSM, administrasi kebijaksanaan pemerintahan, policy, wisdom,kondisi, peran pemerintah”.

Cakupan atau ruang lingkup administrasi publik sangat kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan yang dihadapi masyarakat. menurut Pasalong (2008:21) mengemukakan ada delapan ruang lingkup administrasi publik yaitu, “kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi organisasi publik, kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik, ruang lingkup, ruang lingkup administrasi publik di bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan, dan ruang lingkup administrasi publik di bidang kekuasaan.

c. Perkembangan Administrasi Publik

Perkembangan administrasi publik saat ini terjadi dalam konteks globalisasi, kemajuan teknologi informasi, dan kompleksitas masalah sosial dan politik yang semakin meningkat. Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam perkembangan administrasi publik saat ini adalah sebagai berikut

Penggunaan Teknologi: Dalam era digital, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi sangat penting dalam perkembangan administrasi publik. Pemerintah dan organisasi publik semakin menggunakan TIK untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, serta meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Contohnya meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakatnya, penggunaan TIK dapat meningkatkan good governance melalui peningkatan trans-paransi, mengurangi korupsi

sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintah (Mukhsin,2020).

Kolaborasi Antar Lembaga: Kolaborasi antar lembaga dan sektor menjadi semakin penting dalam mengatasi masalah sosial dan politik yang kompleks. Administrasi publik modern membutuhkan kemitraan dengan sektor swasta, organisasi nirlaba, dan masyarakat untuk mengembangkan solusi yang lebih holistik dan inklusif. Kolaborasi yang dibangun berimplikasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat harus diberi kesempatan lebih besar untuk berpartisipasi, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan pembangunan, terutama untuk menilai sejauh mana pembangunan mampu memperbaiki kondisi sosial ekonomi masyarakat, meningkatkan kemauan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan, dan meningkatkan kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan kesempatannya berpartisipasi dalam pembangunan (Tasruddin,2020).

Reformasi Birokrasi: Reformasi birokrasi terus menjadi perhatian dalam perkembangan administrasi publik saat ini. Tujuan dari reformasi birokrasi adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas pemerintah, serta mengurangi birokrasi yang tidak perlu. Reformasi

birokrasi Indonesia diharapkan dapat mewujudkan figur birokrasi yang dapat menjalankan roda pemerintahan yang baik yang bersifat demokratis dan sesuai dengan penerapan konsep desentralisasi. Secara kelembagaan melalui reformasi birokrasi diharapkan menghasilkan kelembagaan yang ramping struktur kaya fungsi akan tetapi tidak terjadinya penumpukan dalam salah satu unit kerja artinya adalah adanya pemerataan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan SOTKnya (Rohayatin, 2017).

Pengembangan Sumber Daya Manusia: Sumber daya manusia yang berkualitas menjadi faktor penting dalam perkembangan administrasi publik. Pelatihan dan pengembangan karyawan publik menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan administrasi publik yang kompleks.

Inovasi Publik: Inovasi publik menjadi semakin penting dalam mengembangkan solusi yang lebih efektif dan efisien dalam administrasi publik. Administrasi publik yang inovatif mampu mengembangkan solusi yang lebih responsif, terjangkau, dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Administrasi public juga mengalami perkembangan signifikan pada pada masa pandemi. Pemerintah berusaha untuk menggunakan teknologikomunikasi alternatif terutama bagi ASN

dalam pelayanan public di tengah pandemic guna meningkatkan kompetensi ASN terkait (Panggabean,2020). Kompetensi tersebut meliputi:

1) Literasi data

Kemampuan ini meliputi kompetensi membaca, menganalisa serta menggunakan data pada era digital dan aliran data dalam jumlah besar dalam jenis, kecepatan dan variasinya;

2) Literasi teknologi

Literasi ini berkaitan dengan cara kerja mesin, aplikasi, penyiapan infrastruktur serta teknologi internet, kecerdasan buatan, sesnsor, otomatisasi dan sebagainya;

3) Literasi SDM

4) Literasi ini mencakup kemampuan menempatkan manusia sesuai fungsinya pada era digital, melalui kompetensi dalam komunikasi, bekerja dalam tim dan sebagainya. Lembaga Administrasi Negara telah memilih beberapa model yang lebih kompeten yaitu dengan pendekatan flexible learning berupa pembelajaran yang dapat diakses setiap waktu dan oleh siapa saja. Pendekatan ini merupakan pengembangan strategi kompetensi memanfaatkan teknologi

synchronous dan asynchronous. Pengembangan kompetensi lain dalam kondisi New Normal meliputi, distance learning online, fulltime online, micro-mobile learning, working place learning, serta corporate university (Sentosa et al., 2020). Perkembangan administrasi publik di tengah pandemi COVID-19 menjadi sangat penting dalam menangani krisis kesehatan dan ekonomi global yang dihasilkan oleh pandemi ini. Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam perkembangan administrasi publik selama pandemi COVID-19 adalah sebagai berikut: Responsif dan Adaptif: Pemerintah dan organisasi publik harus merespons dengan cepat dan adaptif terhadap situasi yang terus berubah selama pandemi. Administrasi publik harus mampu mengambil keputusan dan tindakan yang tepat untuk mengatasi tantangan dan risiko baru yang muncul.

Transparansi dan Komunikasi yang Baik: Transparansi dan komunikasi yang baik menjadi sangat penting dalam situasi pandemi COVID-19. Pemerintah dan organisasi publik harus berkomunikasi dengan jelas dan terbuka tentang kebijakan dan tindakan yang diambil untuk

memastikan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Penggunaan Teknologi: Teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting dalam memfasilitasi pengambilan keputusan dan komunikasi selama pandemi COVID-19. Pemerintah dan organisasi publik harus memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi kerja dari jarak jauh, memberikan layanan publik, dan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Peningkatan Layanan Publik: Pandemi COVID-19 menempatkan tekanan besar pada layanan publik dan kesehatan masyarakat. Administrasi publik harus meningkatkan layanan publik dan kesehatan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat selama pandemi.

d. Tujuan Administrasi

Secara umum tujuan administrasi perkantoran yaitu untuk perkembangan sebuah organisasi atau perusahaan dengan membantu perusahaan dalam melakukan perencanaan dan evaluasi dari kegiatan- kegiatan yang telah dilakukan. Berikut tujuan administrasi perkantoran, diantaranya : Administrasi bertujuan

untuk memonitoring kegiatan atau data yang dimiliki oleh perusahaan. Agar pengelola usaha dapat mengevaluasi suatu kegiatan- kegiatan dalam pengorganisasian perusahaan. Menyusun suatu program pengembangan usaha dan suatu kegiatan pengorganisasian. Administrasi bertujuan untuk mengamankan data atau catatan suatu kegiatan usaha dan organisasi perusahaan.

2. Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Istilah kebijakan (policy) berasal dari bahasa Yunani, Sanskerta, dan Latin. Selanjutnya dalam bahasa Yunani dan Sanskerta, yaitu polis (Negara - kota) dan dikembangkan dalam bahasa Latin menjadi politia (negara) dan akhirnya dalam bahasa Inggris policie, yang berarti menangani masalah - masalah publik atau administrasi pemerintahan. Kebijakan publik relatif masih baru dan menjadi kajian dalam berbagai disiplin ilmu sosial. Analisis kebijaksanaan selain merupakan metode untuk memahami apa dan bagaimana kebijaksanaan terjadi, juga banyak membantu dalam mengkaji proses kebijaksanaan.

Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk, cara bagi setiap usaha dan kegiatan pemerintah, sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu. Ini berarti bahwa kebijakan merupakan suatu pedoman bagi pejabat publik untuk melaksanakan kegiatan sebagai pertanggungjawabannya pada publik. Pedoman ini sekaligus menjadi acuan bagi pejabat publik untuk melaksanakan kewenangannya dalam rangka melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. Kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh biokrasi pemerintah. Focus utama dari kebijakan publik dalam negara modern yaitu pelayanan publik, yang merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau kualitas kehidupan orang-orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang memiliki kewajiban dalam menyediakan pelayanan publik dengan hak untuk menarik pajak dan retribusi. Pada sisi yang lain menyeimbangkan berbagai kelompok di dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan, serta untuk mencapai amanat konstitusi. Menurut Pressman dan Widavsky sebagaimana

dikutip Budi Winarno (2002, h.17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan.

Pengertian kebijakan publik diungkap oleh A. Hoogerwert adalah unsur penting dari politik, dapat diartikan juga sebagai mencapai tujuan-tujuan tertentu menurut waktu tertentu. Dan jugamenurut Anderson Kebijakan publik adalah hubungan antar unit-unit pemerintah dengan lingkungannya. Menurut Abdul Wahab (2005), kebijakan publik adalah suatu Tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat. Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

b. Tahapan Kebijakan Publik

Pada proses pembuatan kebijakan publik ada beberapa tahapan yang harus dilalui, menurut William N. Dunn (2003) adalah sebagai berikut :

a) Penyusunan Agenda

Penyusunan agenda adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah ada ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan. Jika sebuah isu berhasil mendapatkan status sebagai masalah publik, dan mendapatkan prioritas dalam agenda publik, maka isu tersebut berhak mendapatkan alokasi sumber daya publik yang lebih dari pada isu lain. Dalam penyusunan agenda juga sangat penting untuk menentukan suatu isu publik yang akan diangkat dalam suatu agenda pemerintah. Issue kebijakan (policy issues) sering di sebut juga sebagai masalah kebijakan (policy problem). Policy issues biasanya muncul karena telah terjadi silang pendapat di antara para aktor mengenai arah tindakan yang telah atau akan ditempuh, atau pertentangan pandangan mengenai karakter permasalahan tersebut.

Menurut William N. Dunn (2003), isu kebijakan merupakan produk atau fungsi dari adanya perdebatan baik tentang rumusan, rincian penjelasan maupun penilaian atas suatu masalah tertentu. Namun tidak semua isu bisa masuk menjadi suatu agenda kebijakan.

b) Formulasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian di bahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat di pilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

c) Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat di atur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah. Namun warga negara harus percaya bahwa tindakan pemerintah yang sah harus didukung. Legitimasi dapat dikelola melalui manipulasi simbol-simbol tertentu, dimana melalui proses ini, warga negara belajar untuk mendukung pemerintah.

d) Implementasi Kebijakan

Implementasi Kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh publik maupun swasta baik secara individu maupun kelompok yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan (Safawi et al., 2012:132). Sehingga implementasi kebijakan sangat diperlukan karena pada tahap itulah dapat dilihat kesesuaian berbagai faktor determinan keberhasilan implementasi kebijakan atau program (Akib, 2010:4). Karena konsistensi implementasi kebijakan nasional menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu bangsa (Nugroho, 2014:53). Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah “Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan” (Lester dan Stewart dalam Winarno, 2007: 101-102).

Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Kebijakan diturunkan berupa program-program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Implementasi kebijakan adalah tahap yang paling penting dalam kebijakan. Tahap ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau baik bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan atau merugikan masyarakat.

e) Evaluasi kebijakan/Penilaian

Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang

mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi di pandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah- masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

c. Faktor yang mempengaruhi kebijakan

Proses implementasi kebijakan negara banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan pemerintah ketika di implementasikan. Warwiek (dalam H.Tachjan : 2008 : 52) Menyatakan bahwa tahap implementasi program, terdapat dua kategori faktor yang bekerja dan mempengaruhi Keberhasilanpelaksanaan proyek yaitu (a) faktor pendorong (facilitating conditions), dan (b) faktor penghambat (impeding conditions). Tak ada suatu rencana pembangunan yang dalam pelaksanaannya terlepas sama sekali dari pengaruh kekuatan-kekuatan politik, sejarah maupun nilai-nilai budaya.

Menurut Warwick, faktor pendorong implementasi terdiri dari :

Komitmen pimpinan politik. Kemampuan organisasi

Komitmen para pelaksanaan, dan dari kelompok kepentingan. Komitmen pimpinan politik dalam praktek adalah terutama komitmen dari pimpinan pemerintahan, karena pimpinan pemerintahan pada hakikatnya tercakup dalam pimpinan politik yang berkuasa di daerah. tanpa komitmen pimpinan, mustahil terjadi perubahan. Pemimpin baik di pemerintah pusat atau daerah harus memiliki komitmen dalam melakukan modernisasi birokrasi, seperti menerapkan sistem informasi, menyederhanakan prosedur yang rumit, dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Komitmen kuat dari pemimpin dipercaya mendorong terciptanya good governance dan clean government di lingkungan kerja.

Selain itu kemampuan organisasi juga tidak kalah penting. Kemampuan organisasi adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan waktu, energi, kemampuan fisik serta mental untuk mengelola berbagai tugas secara bersamaan dan mencapai hasil yang maksimal. Sederhananya, kemampuan organisasi adalah kemampuan untuk mengorganisir segala hal yang berhubungan dengan tugas dan pekerjaan. Dengan menguasai kemampuan ini, seseorang dapat memprioritaskan dan merencanakan berbagai hal yang perlu dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan agar lebih efisien, yakni tepat waktu sesuai deadline yang telah ditentukan.

Komitmen pelaksana pelayanan publik menjadi faktor penting dalam proses penyelenggaraannya karena merupakan wajah terdepan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebaik-baiknya sistem ataupun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu instansi penyelenggara pelayanan, tanpa adanya komitmen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Maka perlu digaris bawahi, peran aparatur pelaksana pelayanan publik sangat penting untuk ditingkatkan, terutama komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima. Kelompok kepentingan merupakan salah satu kekuatan penting dalam konfigurasi politik yang dalam tahap tertentu dapat mendinamisasikan sistem politik, dalam bentuk lahirnya politik kelompok-kelompok yang menegaskan adanya pluralisme dan kompetisi dalam masyarakat. Kelompok-kelompok kepentingan seringkali menjadi penentu agenda, penggalang isu, penyebar gagasan, perumus kebijakan, serta pendesak kepada pemerintah.

d. Teori Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III

Berdasarkan perspektif masalah kebijakan, sebagaimana yang diperkenalkan oleh Edwards III (1984), implementasi kebijakan diperlukan karena adanya masalah kebijakan yang perlu diatasi dan dipecahkan. Edwards III memperkenalkan pendekatan masalah implementasi dengan mempertanyakan faktor-faktor apa yang

mendukung dan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan (Akib, 2012:2).

Kemudian dalam teorinya, menurut Edward III seperti yang dikutip oleh Budi Winarno menjelelaskan bahwa terdapat 4 (empat) variabel yang mampu membuat suatu kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan sesuai dan berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Adapun 4 (empat) variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, kecenderungan atau sikap birokrasi dan struktur birokrasi. Adapun penjelasan dari 4 (empat) variabel tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi

Suatu kebijakan dapat berjalan efektif, apabila pembuat keputusan telah mengetahui apa yang harus mereka kerjakan. Beberapa informasi yang di terima oleh pengambil keputusan di dapatkan melalui komunikasi. Kemudian menurut Edwad III seperti yang dikutip oleh Budi Winarno mengemukakan 3 (tiga) variabel yang mempengaruhi keberhasilan dalam proses komunikasi, yaitu sebagai berikut:

- a) Transmisi, yaitu sebelum para implementator mengimplementasikan dari suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa keputusan tersebut sudah

dibuat dan perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

- b) Kejelasan, yaitu apabila kebijakan tersebut dapat di implementasikan sesuai dengan tujuan, maka petunjuk kebijakan tersebut harus dapat diterima oleh pelaksana melalui komunikasi secara jelas. Sehingga pelaksana tidak kebingungan dalam mengambil sikap kapan dan bagaimana aplikasi tersebut akan dilaksanakan.
- c) Konsistensi, yaitu apabila suatu kebijakan ingin terus diimplementasikan secara efektif, maka perintah-perintah perihal pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Perintah terhadap implementasi kebijakan yang apabila tidak dilakukan secara konsisten akan menimbulkan pelaksana melakukan tindakan longgar dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

2) Sumberdaya

Selain komunikasi, implementasi kebijakan dapat berjalan efektif apabila terdapat sumber-sumber daya yang mendukung di dalamnya. Menurut Edward III

yang dikutip oleh Budi Winarno, terdapat 4 (tiga) faktor sumber-sumber daya, yaitu sebagai berikut:

- a) Staf, yaitu terdapat tenaga-tenaga ahli yang baik untuk melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepada mereka. Dalam hal ini, para tenaga ahli haruslah memiliki kecakapan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.
- b) Informasi, dalam hal ini terdapat dua bentuk informasi agar suatu kebijakan dapat berjalan efektif. Pertama, informasi mengenai tata cara pelaksanaan dari kebijakan tersebut dengan memberikan beberapa petunjuk. Kedua, informasi yang berisikan data-data mengenai ketaatan pelaksana terhadap peraturan-peraturan pemerintah.
- c) Wewenang, hal ini diberikan kepada pembuat keputusan atau kebijakan, dimana wewenang tersebut akan berbeda dari satu aplikasi ke aplikasi lain dan mempunyai banyak bentuk yang berbeda
- d) Fasilitas, hal ini seperti fasilitas yang dapat dilihat secara fisik, seperti bangunan kantor

untuk melakukan koordinasi dan perlengkapan lainnya.

3) Sikap Birokrasi

Adapun yang dimaksud dalam hal ini yaitu sikap dari para pelaksana. Apabila pelaksana memiliki kecenderungan untuk mendukung adanya implementasi kebijakan tersebut, maka kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan keputusan awal.

Menurut Edward III seperti yang dikutip Budi Winarno, kecenderungan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti berikut:

- a) Pengangkatan birokrasi. Dalam hal ini pemilihan para personil untuk melaksanakan kebijakan harus memiliki pengabdian pada kebijakan yang ditetapkan untuk kepentingan masyarakat.
- b) Pemberian Insentif. Hal ini merupakan sebuah teknik yang di sarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan

4) Struktur Birokrasi

Suatu implementasi kebijakan yang kompleks memang menuntut banyak pihak untuk terlibat di

dalamnya. Jika struktur birokrasi yang tidak kondusif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak berjalan efektif. Menurut Edward III seperti yang dikutip oleh Budi Winarno bahwa terdapat 2 (dua) karakteristik agar struktur birokrasi dapat berjalan kondusif, yaitu:

- a) Standart Operational Procedure (SOP), berguna dalam meyamakan ratakan tindakan- tindakan dari pejabat pada organisasi- organisasi yang tersusun kompleks, sehingga dapat menyebabkan fleksibilitas yang besar.
- b) Fragmentasi, merupakan penyebaran tanggung jawab dari suatu kebijakan kepada beberapa badan atau institusi yang berbeda yang kemudian melakukan sebuah koordinasi.

3. Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi pemerintahan memerlukan upaya besar. Alasannya berkaitan dengan usaha pembaharuan yang terhubung dengan unsur yang melekat pada lingkup pemerintah. Indonesia belum optimal dalam pengembangan

good governance (Hakim, 2016). Indonesia belum memaksimalkan penyelenggaraan layanan masyarakat dengan efisiensi, keadilan, responsifitas, dan akuntabilitas (Desrinelti et al., 2021). Birokrasi Indonesia cenderung melakukan kontrol masyarakat bukan dengan pelayanan (Romli, 2008) (Haryanto,2007). Pemerintah perlu strategi pelayanan yang berinovasi. Inovasi adalah pola relatif baru terkait literatur administrasi publik. Konsep inovasi serta penerapannya pada administrasi publik perlu mendapat perhatian sebagai hal penting dalam peningkatan kualitas layanan sektor publik (Eldo & Mutiarin, 2019)(Lestari et al., 2021)

a. Definisi Inovasi Pelayanan

Pemapanan oleh Mirnasari (2013) adalah inovasipada layanan publik sebagai prestasi terkait dalam meraih, peningkatan, dan perbaikan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan publik. Robbins dalam Djamrut (2015) lebih memfokuskan inovasi pada tiga hal utama yaitu: Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkrystal.

Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

b. Jenis Inovasi Layanan Publik

Halvorsen dkk (2003) dalam (Nurdin, 2016) membagi 3 Tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

1) *Incremental innovation to radical innovation*

yaitu ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.

2) *Top down innovation to bottom up innovation*

yaitu ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki bermakna dari para pekerja ditingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan

masyarakat, dan

- 3) *Need ied innovaton and efficiency iedinnovation* yaitu ditandai inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien.

Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagaiberikut:

- 1) Inovasi institusional, dimana fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada dan/ atau pembentukan institusi baru.
- 2) Inovasi organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru didalam administrasi publik;
- 3) Inovasi proses, dimana fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
- 4) Inovasi konseptual, dimana fokus pada pengenalan bentukpemerintahan baru.

c. Tujuan Inovasi

Inovasi adalah upaya terkait keberadaan organisasi pada lingkungan. Inovasi organisasi berhubungan dengan kompleksitas lingkungan dan dinamisasitransisi lingkungan, seperti:

- 1) Pengenalan teknologi baru

- 2) Aplikasi baru dalam produk pelayanan
- 3) Penyumbangan pasar baru
- 4) Pengenalan bentuk baru organisasi.

d. Sumber Inovasi

Pemaparan oleh West (2000) dalam Rompas et al. (2020), inovasi merupakan kreatifitas dari gagasan baru. Inovasi dengan implementasi ide dengan nyata dan praktik. Hal-hal yang dapat memicu inovasi seperti

- 1) Tantangan dalam lingkungan organisasi
- 2) Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupunakhir suatu layanan
- 3) Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkankerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi
- 4) Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikankerja gabunganyang efektif
- 5) Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen
- 6) Dukungan manajerial yang berupakeinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara- cara baru yang lebih baik
- 7) Adanya asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi
- 8) Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

e. Prinsip Inovasi Layanan Publik

Pelaksanaan inovasi dengan baik serta terarah menjadi inovasi dimulai dari hal kecil dan fokus Drucker (1985) dalam Rusdiana (2014) dengan prinsip-prinsip inovasi seperti petunjuk, tindakan dan tiga syarat berinovasi, seperti:

- 1) Inovasi yang terarah dan sistematis, inovasi yang terarah mempertimbangkan area yang berbeda, sumber yang berbeda, kepentingan yang berbeda dan waktu yang berbeda. Inovasi yang sistematis diawali dengan analisis peluang dan langkah-langkah dari sederhana ke kompleks
- 2) Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual.
- 3) Konseptual meliputi konsep perubahan terbaik bagi organisasi, perceptual meliputi hasil evaluasi perusahaan, analisis sumber daya internal, pelanggan dan pengguna, agar pelaku inovasi mengetahui kepuasan, peluang, harapan, nilai dan kebutuhan

f. Dimensi Inovasi Layanan Publik

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen (2005) dalam Putri (2017) yaitu :

- 1) Inovasi konseptual yaitu dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru

- 2) Inovasi delivery, Termasuk cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus
- 3) Inovasi interaksi sistem, Cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

g. Atribut Inovasi Layanan Publik

Menurut Rogers dalam Sholahuddin (2017) indikator inovasi antara lain sebagai berikut:

- 1) *Relative advantage* atau keunggulan relative sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain
- 2) *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal

ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sangat sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat.

- 3) *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- 4) *Triability* atau kemungkinan

dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.

- 5) *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan

4. Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik.

Zaenal & Laksana (2018) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara sebagai berikut:

- a. **Prosedur pelayanan.** Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- b. **Waktu penyelesaian.** Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- c. **Biaya pelayanan.** Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk pelayanan.** Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
- e. **Sarana dan prasarana.** Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

5. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (KUP) pasal 1 angka 1 bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemarso (2007) dalam Dutu et al. (2018) pajak diartikan sebagai perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spiritual. Sedangkan Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa

publik yang merupakan kebutuhan masyarakat. Definisi menurut para ahli :

Menurut DR. Rochmat Soematro, S.H, Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Defenisi tersebut kemudian disempurnakan lagi menjadi: Pajak merupakanperalihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus” nya digunakan untun public saving yang merupakan sumber utama untuk membiyai public investment (Siti, 2009).

Menurut S.I. Djajadiningrat, Pajak suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang ebabkan suatu keadaan, kejadian,dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum(Sutedi, 2011).

Menurut Dr.N.J.feldmann, Pajak adalah partisipasi yang dipaksakan sepihak olehdan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan

semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran E-filling.

b. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2011) dalam Ermawati & Afifi (2018), yaitu:

1) Fungsi Penerimaan (budgetair). Pajak adalah sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi Mengatur (regulerend)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan yaitu *official assessment*, *self assessment*, dan *with holding system*:

1) *Official assessment system*. sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku

2) *Self assessment system*. sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dalam

sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang memperhitungkan sendiri pajak yang terutang membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

- 3) *With holding system*. sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

d. Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Mardiasmo (2011) dalam Ermawati & Afifi (2018), yaitu:

- 1) Menurut golongan
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut sifatnya

a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contohnya :Pajak Penghasilan

b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri WajibPajak. Contohnya : Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut lembaga pemungutan

Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya: Pajak Pertambahan nilai pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

6. E-SPPT PBB

a. Pajak Daerah

Menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang PDRD pasal 1 mengemukakan bahwa 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.¹² Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 pasal 73 tentang Pajak daerah. Pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.

Penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah masuk ke dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Daerah setiap tahun. Pelaksanaan administrasi perpajakan dan retribusi daerah dilaksanakan oleh kantor dinas pendapatan daerah dibawah pemerintah daerah setempat. Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Ciri pajak daerah adalah :

- 1) Pajak daerah berasal dari pajak asli daerah maupun pajak pusat yang diserahkan kepada daerah sebagai pajak daerah.
- 2) Pajak daerah dipungut oleh daerah hanya di wilayah administrasi yang dikuasainya.
- 3) Pajak daerah digunakan untuk membiayai urusan rumah

tangga daerah dan atau untuk membiayaipengeluaran daerah.

- 4) Dipungut oleh daerah berdasarkan Peraturan Daerah (Perda), sehingga pajak daerah bersifat memaksa dan dapat dipaksakan kepada masyarakat yang wajib membayar.

b. Pajak Bumi dan Bangunan

PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Mulai 1 Januari 2014, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P-2) sudah sepenuhnya dikelola oleh seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Dengan demikian, PBB P-2 telah dialihkan menjadi Pajak Kabupaten/Kota, sementara PBB sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan (P3) masih tetap menjadi pajak pusat.

1) Objek Pajak

Objek PBB adalah bumi dan/ bangunan.

Klasifikasi objek pajak diatur oleh Menteri

Keuangan. Klasifikasi bumi dan bangunan

adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang terutang. Dalam menentukan klasifikasi bumi/tanah diperhatikan faktor letak, peruntukkan, pemanfaatan, kondisi lingkungan, dan lain-lain. Sedangkan, dalam menentukan klasifikasi bangunan diperhatikan faktor bahan yang digunakan rekayasa, letak, kondisi lingkungan, dan lain-lain.¹⁵ Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 2 ayat (1) UU No.12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No.12 Tahun 1994 yaitu : “Yang menjadi objek pajak adalah bumi dan/bangunan.” Pengertian bumi dan/atau bangunan sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 Ayat (1) dan (2) adalah :

1. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang adadibawahnya.
2. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

c. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)

Surat Pemberitahuan Pajak Terutang disebut SPPT, adalah surat yang digunakan untuk memberitahukan besarnya pajak yang terhutang kepada Wajib Pajak. SPPT diterbitkan atas dasar SPOP, namun tidak membantu Wajib Pajak, SPPT dapat diterbitkan berdasarkan data objek pajak yang telah ada pada DJP (Pasal 10 Ayat (1)).²² Dengan kata lain, Wajib Pajak yang memiliki aset bumi atau bangunan dan mendapatkan manfaat dari aset tersebut harus membayarkan PBB terutang. Pembayaran PBB terutang tersebut disesuaikan dengan aset yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

d. Cara Mendapatkan SPPT

Mengambil sendiri di kantor kelurahan/ Kepala Desa atau di KPP Pratama tempat objek pajak terdaftar atau tempat lain yang ditunjuk. Dalam rangka pelayanan, SPPT dapat dikirim melalui kantor pos dan giro diantarkan oleh aparat Kelurahan/Desa. Wajib Pajak dapat menggunakan fasilitas KringPajak (500200) yang merupakan layanan pulsa lokal dari Fixed Phone/ PSTN.²³

e. Ketentuan Pengisian SPPT

Pendataan, subyek pajak wajib mendaftarkan obyek pajaknya dengan mengisi Surat Pemberitahuan Obyek Pajak.

Surat pemberitahuan Obyek Pajak dalam ayat (1) harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi letak obyek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya Surat Pemberitahuan Obyek Pajak oleh subyek pajak.²⁴ Sebagaimana pengisian dalam SPOP, pengisian SPPT dilakukan dengan jelas, benar, dan lengkap. Namun, SPPT ditandatangani Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).

f. Fungsi SPPT

Surat Pemberitahuan Pajak Terutang meskipun tidak diartikan sebagai bukti hak dan kepemilikan suatu tanah atau bangunan namun memegang fungsi penting bagi Wajib Pajak saat proses mengumpulkan dokumen lengkap menjaga atau melindungi aset berharga. Sebagai salah satu elemen untuk menghindari tanah atau bangunan itu direbut hak miliknya atau terjadi penipuan. Sebagai surat yang menunjukkan besaran beban pajak yang dibayarkan kepada negara oleh pemiliknya terhadap objek pajak.

g. Tata Cara Pembayaran SPPT

Pajak yang dihitung berdasarkan Surat Pemberitahuan

Pajak Terhutang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat :
Harus dilunasi selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang oleh wajib pajak. Pajak yang terhutang berdasarkan Surat Keterangan Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) dan ayat (4) harus dilunasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Ketetapan Pajak oleh wajib pajak.

h. Sanksi Terlambat/ Tidak Menyampaikan SPPT

Pajak yang terhutang yang pada saat jatuh tempo pembayaran tidak dibayar atau kurang dibayar, dikenakan denda administrasi sebesar 2% (dua persen) sebulan, yang dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan. Denda administrasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) ditambah dengan hutang pajak yang belum atau kurang dibayar ditagih dengan Surat Tagihan Pajak yang harus dilunasi selambat- lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Tagihan Pajak oleh wajib pajak. Pajak yang terhutang dibayar di Bank, Kantor Pos dan Giro, dan tempat lain yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

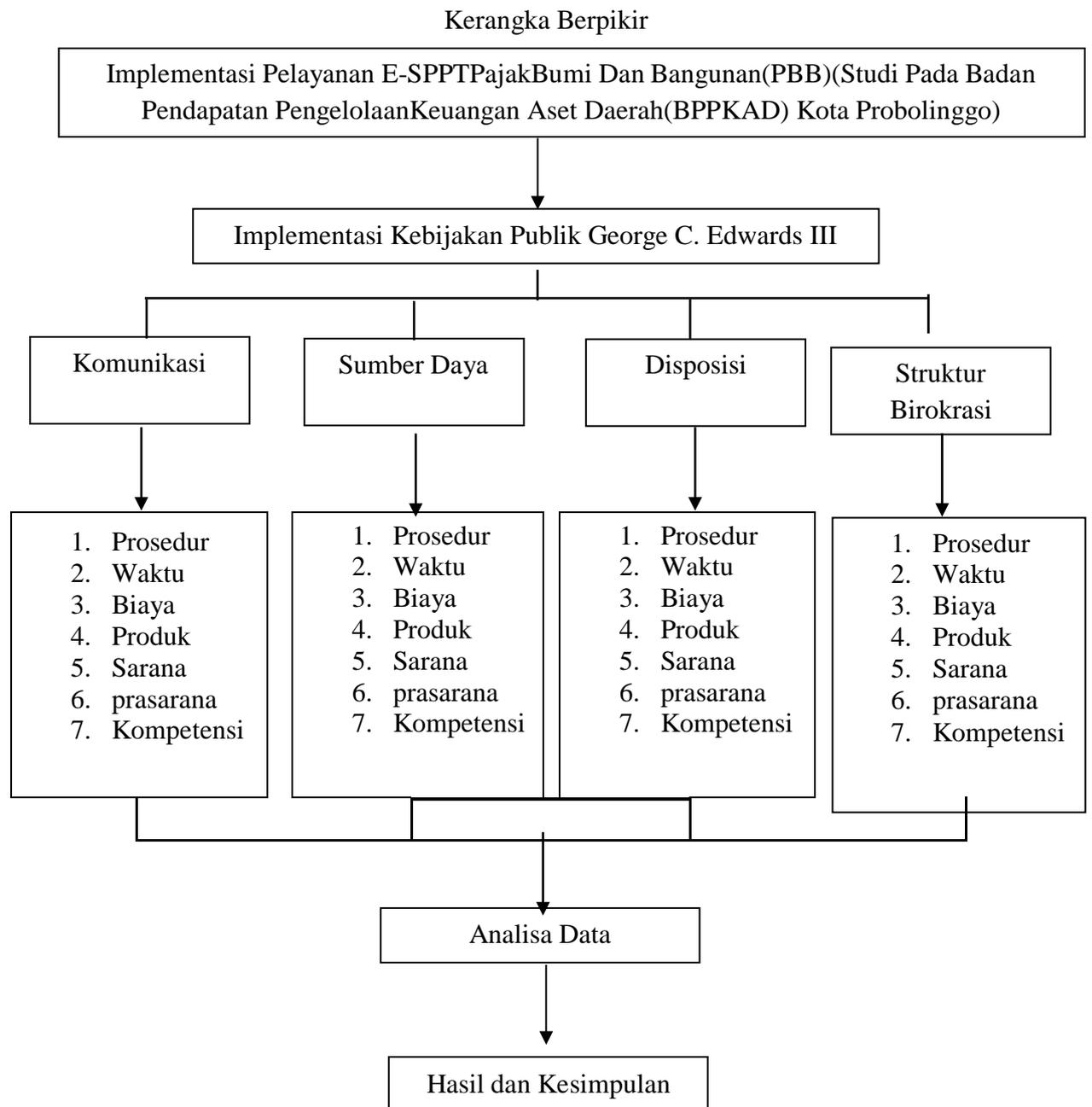
i. Pembatalan Ketetapan SPPT

SPPT yang dapat dibatalkan secara jabatan :

- 1) Objek pajaknya tidak ada
- 2) Hak subjek pajak terhadap objek pajak dinyatakan batal oleh pejabat yang berwenang/ keputusan hakim.
- 3) Objek pajak merupakan objek pajak yang tidak dikenakan PBB
- 4) Subjek pajak dibatalkan dari kewajiban sebagai wajib pajak

C. Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Peneliti (2023)