
Implementasi Kebijakan Elektronifikasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (EBPHTB) pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau

Nurnaningsih ^{1*}

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail: nurnaningsih@gmail.com

* Corresponding Author

Received: 15 Oktober 2024

Revised: 15 November 2024

Accepted: 1 Desember 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Elektronifikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (EBPHTB) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Baubau. Kebijakan EBPHTB diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pendapatan daerah dari sektor hak atas tanah dan bangunan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan EBPHTB di Kota Baubau mengalami sejumlah tantangan, termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme elektronifikasi, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Bapenda. Meskipun demikian, upaya untuk mengintegrasikan sistem elektronik dalam pengelolaan EBPHTB telah menunjukkan hasil positif, seperti peningkatan akurasi data dan kemudahan akses bagi masyarakat. Penelitian ini mengusulkan perlunya sosialisasi yang lebih intensif serta pengembangan infrastruktur yang mendukung agar kebijakan EBPHTB dapat diimplementasikan secara optimal dan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah.

Kata kunci: elektronifikasi, implementasi kebijakan, hak tanah dan bangunan

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Electronification of Land and Building Rights Acquisition Duty (EBPHTB) policy at the Baubau City Regional Revenue Agency (Bapenda). The EBPHTB policy is expected to increase efficiency and transparency in the management of regional revenues from the land and building rights sector. The method used in this study is a qualitative approach, with data collection through interviews, observations, and analysis of related documents. The results of the study show that the implementation of the EBPHTB policy in Baubau City experiences a number of challenges, including limited information technology infrastructure, lack of public understanding of the electronification mechanism, and the need to increase the capacity of human resources in the Bapenda environment. Nonetheless, efforts to integrate electronic systems in EBPHTB management have shown positive results, such as improved data accuracy and ease of access for the public. This study proposes the need for more intensive socialization and infrastructure development that supports the implementation of EBPHTB policies optimally and has a significant impact on increasing regional revenue.

Keywords: *electronification, policy implementation, land and building rights*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan e-government melalui elektronifikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (EBPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam

pengelolaan pendapatan daerah. Proses elektronifikasi ini mencakup pengembangan sistem terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran, pengajuan, dan pemantauan pengurusan EBPHTB secara online. Dengan aplikasi digital yang user-friendly, masyarakat diharapkan dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat, tanpa harus datang secara langsung ke instansi pemerintah, sehingga dapat mendukung upaya pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Namun, implementasi kebijakan ini tidak terlepas dari tantangan yang cukup signifikan. Pertama, terdapat masalah infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah Kota Baubau, yang dapat menjadi penghambat bagi masyarakat dalam mengakses layanan EBPHTB secara online. Kedua, masalah literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi perhatian, karena tidak semua warga memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi secara efektif. Ketiga, resistensi dari pegawai dan stakeholder terkait dalam mengadopsi sistem baru juga perlu diatasi agar proses transisi dapat berjalan lancar. Faktor-faktor ini berpotensi mengurangi efektivitas dan efisiensi sistem yang telah dibangun.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan ini, dapat digunakan beberapa teori tentang implementasi kebijakan. Salah satunya adalah teori "Top-Down" dan "Bottom-Up". Teori ini menekankan pentingnya keterlibatan semua pemangku kepentingan mulai dari level atas hingga masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, dukungan teknis dan pelatihan bagi pegawai serta edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem EBPHTB sangat diperlukan untuk memastikan sistem dapat dioptimalkan, Weimer, D. L., & Vining, A. R. (2017).

Oleh karena itu, untuk meningkatkan PAD, daerah harus menerapkan praktik pengelolaan keuangan daerah yang efektif (Carunia Firdausy. 2017). Selain itu, memasukkan elektronifikasi dalam pelayanan publik saat ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah. Sejalan dengan semangat tersebut, Pemerintah Kota Baubau telah meluncurkan kebijakan EBPHTB (Elektronik Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), program kebijakan ini diadopsi dari kebijakan pusat untuk pengelolaan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), yakni salah satu aplikasi pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan yang berbasis teknologi informasi. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Terobosan penggunaan aplikasi E- BPHTB memberikan dampak positif dalam peningkatan hal ini dapat terlihat perbandingan non elektronik dan elektronik pada tahun 2021, realisasi pajak 9,067,958,230 miliar dengan jumlah obyek pajak 1,765, 2022: realisasi pajak 9,744,304,723 miliar dengan jumlah obyek pajak 1,753, 2023, realisasi pajak 6,271,474,915 miliar dengan jumlah obyek pajak 1,281. Sementara target yang diharapkan untuk setiap tahunnya tidak mencapai apa yang diharapkan, tahun 2020 sebesar 8.000.000.000, tahun 2021 9.000.000.000 sementara di tahun 2022 9,350.000.000.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa implementor masih memiliki kendala pada proses implementasi kebijakan eBPHTB khususnya terkait pemindahan hak jual beli tanah dan bangunan yang tidak mencapai 100% dalam pemindahan hak. Hal ini dapat disebabkan oleh belum optimalnya implementasi kebijakan eBPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau yang disebabkan oleh beberapa hal yaitu:

Untuk mewujudkan implementasi kebijakan eBPHTB yang optimal, Pemerintah Kota Baubau memiliki Peraturan Daerah (Perda) yang mengaturnya secara komprehensif, konsisten dengan instrumen kebijakan yang jelas dan terukur. Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu memahami dan memaknai sebuah implementasi kebijakan yang ideal karena didalam pelaksanaan kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran dan *outcomenya* saja namun harus menjamin dan memastikan bahwa implementasi harus dimaknai sebagai sesuatu yang krusial dalam sebuah keberhasilan kebijakan. Sebagaimana. Udoji dalam Irfan (2006:31) menyatakan bahwa :*“The execution of policies is an important if not more than policy-making.Policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented”*.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana Implementasi kebijakan Elektronifikasi (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) EBPHTB Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau. Tujuan penelitian ini menelaah implementasi kebijakan aplikasi elektronik (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) EBPHTB.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Teori kebijakan adalah bidang studi yang berfokus pada bagaimana pemerintah merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi kebijakan publik. Terdapat beberapa pendekatan yang digunakan untuk memahami proses kebijakan, di antaranya adalah pendekatan analitis, normatif, dan deskriptif. Pendekatan analitis sering digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kebijakan, sedangkan pendekatan normatif lebih menekankan pada nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang seharusnya mendasari kebijakan publik. Sementara itu, pendekatan deskriptif mencoba untuk menjelaskan bagaimana kebijakan terbentuk dalam konteks sosial, politik, dan ekonomi tertentu (Dunn, 2015).

Salah satu teori yang sering dijadikan acuan dalam studi kebijakan adalah Model Rasional (Rational Model). Model ini diasosiasikan dengan proses pengambilan keputusan yang logis dan sistematis, di mana para pembuat kebijakan terlebih dahulu mengidentifikasi masalah, mengumpulkan informasi, memilih alternatif, dan mengevaluasi hasil dari kebijakan tersebut (Simon, 1976). Meskipun model ini memberikan kerangka kerja yang jelas, kritik terhadap model ini mencakup anggapan bahwa semua informasi dapat diakses dan diolah secara sempurna oleh pengambil keputusan, yang tidak selalu mencerminkan realitas yang kompleks dalam praktik kebijakan.

Sebagai alternatif, teori Incrementalism yang diperkenalkan oleh Charles Lindblom menawarkan pendekatan yang lebih realistis. Lindblom berargumen bahwa kebijakan publik sering kali diubah dalam langkah-langkah kecil daripada revolusi besar, dengan mempertimbangkan batasan informasi dan waktu yang dimiliki oleh pembuat kebijakan (Lindblom, 1959). Teori ini menekankan bahwa pertimbangan pragmatis dan adaptasi terhadap kebijakan yang telah ada lebih sering terjadi dibandingkan dengan perumusan kebijakan dari nol. Dalam banyak situasi, keputusan diambil berdasarkan prioritas yang sudah ada dan keterbatasan yang dihadapi, menjadikan proses kebijakan sebagai suatu siklus perbaikan berkelanjutan.

Pengembangan kebijakan publik juga dipengaruhi oleh berbagai aktor dalam proses tersebut, baik di dalam pemerintah, organisasi non-pemerintah, maupun sektor swasta. Teori jaringan (network theory) menggarisbawahi pentingnya interaksi antara berbagai aktor dalam membentuk dan mempengaruhi kebijakan (O'Toole & Meier, 2004). Dalam konteks ini, kolaborasi antara sektor publik dan swasta menjadi semakin penting, terutama dalam penanganan isu-isu kompleks seperti lingkungan, kesehatan, dan pendidikan, yang memerlukan pendekatan komprehensif dan multi-aktor.

Teori Implementasi Kebijakan

Teori implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari studi kebijakan publik yang berfokus pada bagaimana kebijakan yang telah dirumuskan diterapkan dalam praktik. Teori ini berusaha menjawab pertanyaan tentang mengapa beberapa kebijakan berhasil diimplementasikan sementara yang lain gagal. Berbagai pendekatan dan model telah dikembangkan untuk menjelaskan proses ini. Dua pendekatan utama dalam teori implementasi kebijakan adalah pendekatan top-down dan bottom-up.

Pendekatan top-down menekankan peran pengambil keputusan tingkat atas dalam menentukan bagaimana kebijakan akan diimplementasikan. Model ini berasumsi bahwa keberhasilan suatu kebijakan tergantung pada kejelasan dan ketegasan arahan dari pembuat kebijakan. Salah satu tokoh kunci dalam pendekatan ini adalah Van Meter dan Van Horn yang dalam penelitian mereka pada tahun 1975 mengidentifikasi lima variabel kunci yang mempengaruhi implementasi kebijakan: tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi, dan kondisi sosial-political (Van Meter & Van Horn, 1975). Dalam model ini, implementasi dilihat sebagai proses yang lebih linier, di mana keputusan yang diambil oleh pembuat kebijakan secara langsung diikuti oleh tindakan di lapangan.

Sebaliknya, pendekatan bottom-up menekankan peran aktor-aktor lokal dan pelaksana kebijakan dalam proses implementasi. Pendekatan ini berargumen bahwa kebijakan sering kali diinterpretasikan dan dimodifikasi oleh pelaksana di tingkat bawah. Salah satu tokoh terkemuka dalam model ini adalah Lipsky yang menyebut pelaksana kebijakan sebagai "street-level bureaucrats," yang memiliki kekuasaan untuk membuat keputusan penting dalam proses implementasi (Lipsky, 1980). Pendekatan ini menyoroti pentingnya konteks lokal, pengalaman, dan kekuasaan individu dalam mempengaruhi bagaimana kebijakan diterapkan secara

praktis. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sangat tergantung pada respon dan adaptasi pelaksana terhadap kebijakan.

Teori implementasi kebijakan juga menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai aktor yang terlibat. Model kooperatif menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi memerlukan dukungan dan koordinasi dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, organisasi non-pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam konteks ini, teori jaringan (*network theory*) berperan penting, di mana interaksi dan hubungan antara aktor-aktor dapat mempengaruhi hasil implementasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh O'Toole, ditemukan bahwa pembentukan jaringan kolaboratif antara berbagai aktor dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan (O'Toole, 1997).

Secara keseluruhan, teori implementasi kebijakan mencakup berbagai perspektif yang membantu memahami kompleksitas dari proses penerapan kebijakan publik. Baik pendekatan top-down maupun bottom-up memiliki relevansinya masing-masing, dan seringkali kombinasi dari kedua pendekatan ini diperlukan untuk memahami keseluruhan dinamika implementasi. Pemahaman terhadap teori dan praktik implementasi kebijakan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kebijakan publik, serta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Charles Jones (Widodo, 2007), ada tiga faktor utama yang mempengaruhi atau menentukan pelaksanaan kebijakan publik. Faktor *pertama* adalah organisasi. Menurut Jones, organisasi yang fleksibel dengan tugas dan fungsi yang jelas dan terarah harus ada saat melaksanakan kebijakan publik. *Kedua*, Interpretasi; bahwa walaupun setiap kebijakan strategis yang dihasilkan bisa langsung dilaksanakan tanpa harus diterbitkan derivasi kebijakan teknisnya, akan tetapi lebih ideal dan realistis jika kebijakan strategis itu tetap diinterpretasi atau dijabarkan sampai kepada hal-hal yang lebih teknis dan implemenatif, agar setiap orang ataupun implementor dapat lebih memahami apa yang harus dilakukan sesuai sasaran dan target yang akan dicapai oleh setiap kebijakan itu.

Ketiga, Aplikasi; bahwa setiap produk kebijakan yang dijalankan oleh organisasi yang fleksibel dan eksistensial, serta didukung oleh kemampuan interpretatif yang dijabarkan dalam tataran teknis implemenatif. maka yang demikian itu sebagai syarat mutlak agar kebijakan itu akan lebih aplikatif, sehingga kebijakan itu tidak sekedar dalam angan-angan yang tidak mewujudkan dalam realitas. Namun demikian, pada akhirnya bermuara pada kemampuan para implementor kebijakan publik dalam melakukan tindakan nyata agar setiap produk kebijakan akan bermanfaat bagi kepentingan publik.

Konsep E-Government

e-Government atau pemerintahan elektronik adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warganya. Menurut Moon (2002), e-Government melibatkan serangkaian proses yang mencakup penyampaian informasi dan layanan publik melalui medium digital. Tujuan utama dari e-Government adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat penyampaian layanan, dan meningkatkan transparansi dalam pemerintahan.

Prinsip e-Government berfokus pada aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Aksesibilitas mengacu pada kemampuan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik secara online, terlepas dari latar belakang sosial, ekonomi, atau digital mereka (Norris, 2001). Transparansi, di sisi lain, mengacu pada kebijakan pemerintah yang terbuka dalam penyampaian informasi kepada publik, memungkinkan masyarakat untuk mengawasi dan ikut serta dalam proses pemerintahan (Bannister & Connolly, 2011). Selain itu, partisipasi publik adalah prinsip penting yang mendukung keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan, mendorong demokrasi yang lebih inklusif (Heeks, 2006).

Manfaat dari e-Government banyak dirasakan, baik oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. Pemerintah dapat mengurangi biaya operasional melalui otomatisasi proses, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan memfasilitasi pertukaran data antar instansi. Di sisi lain, masyarakat dapat menikmati kemudahan dalam mengakses layanan publik, yang dapat dilakukan secara online tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah. Hal ini sangat berguna dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan layanan (Schware, 2007). Selain itu, e-Government dapat berkontribusi dalam pengurangan korupsi, karena transparansi yang lebih besar membuat pengawasan publik lebih efektif (Kettl, 2002).

Namun, implementasi e-Government juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital yang masih ada di kalangan masyarakat. Kesenjangan ini sering kali disebabkan oleh perbedaan akses terhadap teknologi dan pendidikan TIK, yang membuat beberapa kelompok lebih kesulitan untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan secara online (Norris, 2001). Selain itu, isu keamanan dan privasi

data juga menjadi perhatian. Dengan meningkatnya penggunaan platform digital, data pribadi masyarakat berisiko bocor atau disalahgunakan, yang dapat menggerus kepercayaan publik terhadap pemerintah (Holt & Qiu, 2016). Selain itu, resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai pemerintah dan keterbatasan dalam anggaran dan sumber daya juga menjadi hambatan bagi pengembangan infrastruktur e-Government yang efektif (World Bank, 2008).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, desain penelitian yang digunakan adalah desain kualitatif. Desain kualitatif pada prinsipnya mempunyai tujuan yang samadengan titik pandang yang menggambarkan bahwa desain kualitatif tersebut adalah berbentuk deskriptif. Menurut Sugiono (2011) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian dengan tujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. (Moleong, 2010:45). Dijelaskan oleh Sugiyono (2019) bahwa peneliti kualitatif sebagai *Human Instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer melalui wawancara, observasi dan data sekunder bersumber dari data berupa dokumen atau laporan institusi yang valid. Menurut Nasution (2010:23), teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah pengamatan (*observation*) dan Wawancara. Menurut Nawawi (2001) wawancara adalah “usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula dan Dokumentasi.

Data dianalisis dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019). Sedangkan untuk memastikan data dapat dipercaya maka dilakukan keabsahan data. Menurut Sugiyono (2019:181-183) menyebutkan bahwa dalam pengujian keabsahan data penelitian menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Uji keabsahan dalam penelitian kualitatif Kredibilitas, Uji Transferability, Uji Dependability & Uji Konfirmability.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan adalah proses di mana kebijakan yang telah dirumuskan dan disetujui diubah menjadi tindakan nyata. Proses ini melibatkan berbagai langkah, termasuk sosialisasi kepada pihak-pihak terkait, penyediaan sumber daya yang diperlukan, dan pengawasan untuk memastikan bahwa kebijakan dilaksanakan sesuai dengan rencana. Tantangan yang umum dihadapi dalam implementasi kebijakan meliputi kurangnya dukungan, masalah koordinasi antar instansi, kendala sumber daya, serta kurangnya pemahaman atau kesadaran di kalangan masyarakat. Suksesnya implementasi kebijakan sering diukur berdasarkan pengorganisaian, interpretasi dan aplikasi kebijakan.

Pengorganisasian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan eBHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau, secara organisasi sudah cukup baik karena dari sisi penataan unit, metode dan sumberdaya sudah terlaksana secara baik. Hal senada disampaikan pada penelitian terdahulu Heeks, R. (2006) bahwa Penerapan teknologi informasi yang baik dalam implementasi kebijakan eBHTB memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi. Sedangkan temuan Tummala, V., & Tang, C. (2010) bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Sejalan dengan pendapat dari ahli Caharles O.Jones berargumen bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang kompleks dan tidak selalu berjalan sesuai rencana. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk konteks politik, struktur organisasi, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Lebih lanjut dikatakan bahwa pentingnya peran aktor-aktor di berbagai tingkat dalam proses implementasi. Kinerja individu dan kelompok dalam organisasi publik dapat sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan. Hal sama dikatakan bahwa konteks lokal sangat berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Apa yang berhasil dalam satu daerah mungkin tidak berhasil di daerah lain karena

perbedaan dalam sumber daya, budaya, dan kepemimpinan. Oleh karena itu evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan sangat penting dalam implementasi kebijakan. Proses ini memungkinkan pemerintah untuk belajar dari pelaksanaan kebijakan yang ada dan melakukan perubahan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

Interpretasi

Interpretasi dalam implementasi kebijakan eBPHTB pada Badan Pendapatan daerah Kota Baubau berdasarkan hasil penelitian sudah optimal secara umum namun pada indikator Kejelasan terkait informasi kebijakan eBPHTB masih belum maksimal, sehingga dapat dikatakan mempengaruhi optimalisasi dari proses implementasi tersebut. Hal ini didukung oleh pendapat Edward III yang menjelaskan bahwa implementasi kebijakan harus jelas karena komunikasi ditempatkan pada posisi teratas dalam besarnya pengaruh terhadap keefektivan implementasi kebijakan. Ini berkaitan dengan interrelasi dan interaksi antara aktor perumus kebijakan (pengambil keputusan) dengan aktor pelaksana kebijakan, maupun komunikasi antara pelaksana kebijakan dengan kelompok sasaran (*target group*). Agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik maka pelaksana kebijakan harus memahami secara utuh materi kebijakan yang akan dilaksanakan, baik dari substansi teknis maupun latarbelakang historis dan filosofis dari kebijakan tersebut.

Untuk itu ada tiga variabel indikator menurut Edwards III yang harus dipenuhi agar komunikasi kebijakan berlangsung secara efektif, yaitu penyampaian (*transmission*) antara komunikator dengan komunikan harus dirancang sedemikian rupa dengan menggunakan saluran-saluran komunikasi yang baik dan sesuai dengan kondisi, serta selalu memperhatikan faktor-faktor hambatan komunikasi (*noise*) yang mungkin terjadi. Dalam proses komunikasi kebijakan, Edwards III (1980) menyebutkan tiga hal yang perlu dicermati pada hasil komunikasi kebijakan yakni transmisi (*transmission*) berjalan dengan baik, kejelasan (*clarity*) materi komunikasi yakni kejelasan kebijakan dan rencana atau tahap-tahapan kebijakan, oleh siapa, bagaimana, di mana, mengapa kebijakan itu perlu diimplementasikan, dan konsistensi (*consistency*) komunikasi implementasi kebijakan yang perlu terus-menerus sampai tujuan implementasi dapat dicapai. Ketiga hasil komunikasi kebijakan tersebut dalam kerangka implementasi kebijakan memberikan pengaruh besar terhadap efektivitas implementasi kebijakan.

O'Jones (Widodo, 2007) Interpretasi atau Pemahaman menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarah yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Aktivitas interpretasi merupakan aktivitas penjelasan substansi dan suatu kebijakan dalam bahasa yang operasional dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh pelaku dan sasaran kebijakan. Disamping itu pemahaman masyarakat tidak terletak pada isi kebijakan tetapi juga cara pendekatan dan penyampaian serta cara melaksanakan suatu kebijakan. Interpretasi dalam kaitan dengan keberhasilan implementasi kebijakan mengangkut pemahaman mendalam tentang tujuan dan sasaran kebijakan sehingga dapat memberikan dukungan dengan melaksanakan tugas yang diberikan berhubungan dengan kebijakan tersebut.

Keberhasilan Pelaksanaan eBPHTB yang terpenting adalah adanya pemahaman oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan maupun penerima kebijakan atas pedoman pelaksanaan, karena itu perlu diupayakan adanya saling pengertian antara aparat pelaksana dalam hal ini Fasilitator, Tim Teknis, dengan masyarakat sebagai penerima manfaat. menginterpretasikan kebijakan menjadi satu cara pandangan yang sama bukanlah hal yang mudah, sebab bisa jadi para pelaksana berbeda pandangannya dengan atasan mereka, dan juga berbeda dengan pandangan para pembuat kebijakan. Karena itu, menurut Jones (Widodo, 2007) dengan mengutip pernyataan George C. Edwards, mengatakan : "mereka yang menerapkan keputusan/kebijakan haruslah tahu apa yang seharusnya mereka lakukan. Jika kebijakan ingin dilaksanakan dengan tepat, arahan serta petunjuk pelaksanaan tidak hanya diterima tetapi juga harus jelas dan jika hal ini tidak jelas, para pelaksana akan kebingungan tentang apa yang seharusnya mereka lakukan, dan akhirnya mereka akan mempunyai kebijakan tersendiri dalam memandang penerapan kebijakan tersebut. Sehubungan dengan interpretasi maka yang ingin dilihat apakah pelaksanaan eBPHTB pada Bapenda Kota Baubau sudah berjalan efektif dimana adanya pemahaman yang sama antar pelaksana dan penerima terhadap perannya masing-masing, terkait hal itu proses penyampaian informasi, sosialisasi, kejelasan tugas, merupakan hal yang penting dan hal itu dilakukan melalui komunikasi yang baik disamping itu terkait juga dengan konsistensi pelaksana. Diperlukan kegiatan bimbingan teknis untuk meningkatkan pemahaman aparat pelaksana dalam pelaksanaan tugas sangat minim disebabkan keterbatasan dana. Permasalahan yang sama juga didapati dalam pelaksanaan sosialisasi program kepada masyarakat. Idealnya keterlibatan komponen

masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan merupakan awal yang baik dalam upaya bagaimana mau memberikan pemahaman dan rasa memiliki kepada semua elemen masyarakat akan pembangunan dan hal itu dapat diwujudkan dengan adanya penyampaian informasi yang baik dari pelaksana.

Aplikasi

Dalam implementasi kebijakan e-BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau Aplikasi atau penerapan kebijakan ini dinamis dimana para implementornya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya, ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang aktual. Sebuah kebijakan akan sukses/berhasil jika dapat diaplikasikan/diterapkan, jika tidak dapat diterapkan hanya merupakan tumpukan kertas belaka. Karena itu, Jones (1996) mengatakan *aplication*, adalah “ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program”. Melalui aplikasi ini diharapkan akan muncul respon dari kelompok sasaran (*target group*). Tegasnya, dengan aplikasi kebijakan akan dapat diketahui apakah lingkungan menerima atau menolak implementasi dan hasil kebijakan tersebut. Karena itu, mengaplikasikan kebijakan bukanlah hal yang mudah, bahkan bisa menimbulkan tantangan yang harus dihadapi implementor, adapun aktivitas aplikasi merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan yang ada.

Hal serupa yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu Meilyanti Putri, 2021 bahwa implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, Pemindahan Hak Jual Beli Tanah dan Bangunan Kota Pontianak dianggap kurang berhasil tidak mencapai tujuannya karena disebabkan oleh aplikasi penerapan kebijakan tidak berjalan sesuai mekanisme pelayanan yang ditetapkan.

Lebih lanjut penelitian sebelumnya oleh Mudyati dkk (2021) , menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembebasan pajak Bea Perolehan Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) terhadap peserta Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kabupaten Belitong Timur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, belum berhasil dan dianggap gagal karena salah satunya disebabkan oleh faktor penerapan kebijakan yang tidak berjalan terdapat kesalahan dalam menerapkan kebijakan tidak sesuai prosedur dan prioritas pelayanan yang tidak tepat waktu.

Ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program. Sejalan dengan ini Abidin (2002;199) mengemukakan juga tentang keberhasilan implementasi kebijakan dari pendekatan prosedural, yang berupa langkah- langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan kebijakan. Sesuai dengan prosedur tersebut, maka yang terpenting dalam implementasi adalah berdasarkan urutan pentingnya maupun prioritas menurut waktunya. Bertolak dari pemikiran tentang aplikasi atau penerapan program kebijakan E-BHTP pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau, maka aplikasi tersebut sangat erat kaitannya dengan prosedur dan tata kerja kebijakan yang biasanya berupa petunjuk pelaksana kebijakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi kebijakan eBPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau belum sepenuhnya mencapai tujuan dan sasarannya hal ini disebabkan oleh pengorganisasian Bapenda terhadap sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang, interpretasi terkait penjelasan substansi dan pemahaman atas tujuan dan sasaran kebijakan antara aparat pelaksana dan masyarakat dalam pelaksanaan tugas terjadi multi tafsir sedangkan Standar Operasional Prosedure dan tata kerja kebijakan sudah ada mekanisme yang terukur dan transparan, mekanisme atau tata cara sangat jelas.

Saran

Implementasi kebijakan eBPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau, akan maksimal jika dilakukan penambahan personil SDM, peningkatan penjelasan substansi dan pemahaman tujuan sasaran kebijakan, memberikan pemahaman yang sama sehingga tidak menimbulkan multi tafsir di kalangan implemetor dan masyarakat dengan meningkatkan kegiatan sosialisasi kebijakan eBPHTB di kalangan masyarakat sebagai obyek wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, W. N. (2015). *Public Policy Analysis: An Introduction*. New York: Routledge.
- Lindblom, C. E. (1959). "The Science of 'Muddling Through'." *Public Administration Review*, 19(2), 79-88.
- O'Toole, L. J., & Meier, K. J. (2004). "Public Management: Organizations, Governance, and Reform." *Public Administration Review*, 64(6), 738-754.
- Simon, H. A. (1976). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. New York: Free Press.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- O'Toole, L. J. (1997). "The Impacts of Environmental Conditions on the Success of Public Sector Organizations." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7(3), 371-392.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). "Wave of the Future? The Impacts of the Internet on Public Administration." *Government Information Quarterly*, 28(4), 470-477.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. Sage Publications.
- Holt, T. J., & Qiu, J. L. (2016). "Cybercrime and the Digital Divide." *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 19(1), 1-7.
- Kettl, D. F. (2002). *The Transformation of Governance: Public Administration for the Twenty-First Century*. Johns Hopkins University Press.
- Moon, M. J. (2002). "The Evolution of e-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?" *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Nasution. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gajah Mada University-Press, Yogyakarta.
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press.
- Moleong, Lexy J., 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, Bandung.
- Schware, R. (2007). "E-Government in Developing Countries." IBM Center for the Business of Government.
- Tummala, V., & Tang, C. (2010). A Study of the Relationship Between Leadership Styles and Transformation of Health Care Organizations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23(5), 485-501.
- Sugiyono, MPA, 2011. *Metode Penelitian Campuran*, Edisi Ke-13 CV. Alfabeta, Bandung.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.
- World Bank. (2008). *World Development Report 2008: Agriculture for Development*. World Bank Publications.