

IMPLEMENTASI KEIJAKAN I-TAX DALAM UPAYA OPTIMASISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN OLEH BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPRD) KOTA PALANGKA RAYA

* **Eva Forwanti¹⁾, Taufik Arbani²⁾**

1)Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berangkat dari suatu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan berkelanjutan yang bersumber dari pajak. Kemudian berdasarkan Perda No. 7 thn 2019 tentang Inovasi Daerah & Perda No. 4 thn 2018 tentang Pajak Daerah Kota Palangka Raya, lahir kebijakan I-Tax (alat transaksi usaha real time) yang digunakan pada pajak restoran. Namun hadirnya I-Tax di tahun 2021-2022 belum memberikan penerimaan yang signifikan, tidak tercapainya 100% antara target dengan realisasi hingga adanya penarikan pada alat/perangkat di tahun 2023. Dari hal tersebut sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis mengapa implementasi kebijakan I-Tax dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak restoran oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022 mengalami kegagalan. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif eksplanatif dengan Dengan fokus penelitian terhadap empat (4) tahapan yaitu komunikasi/sosialisasi, pemasangan perangkat (I-Tax), pemantauan dan kerjasama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan I-Tax Dalam Upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran Oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022 mengalami kegagalan dikarenakan tidak berjalannya dengan baik pada proses implementasi kebijakan ini. Hal itu didasari dari adanya sosialisasi yang belum menyeluruh dan belum adanya pelatihan khusus bagi pelaku usaha dalam penggunaan perangkat, kemudian jumlah perangkat/fasilitas masih terbatas dan SDM dari pihak ketiga yang masih belum siap akan inovasi. Selanjutnya pada tahap pemantauan masih belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertulis dan jelas untuk pembagian tugas sehingga pemantaun yang dilakukan tidak terkontrol dan dalam proses kerjasama adanya penolakan secara tidak langsung oleh implementor akan kebijakan sehingga pemahaman dari tujuan kebijakan belum mengetahui secara menyeluruh sehingga intensitas tanggapan berakhir pada putusnya kerjasama dan penarikan perangkat I-Tax.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan; Pajak Restoran; BPPRD.

PENDAHULUAN

Upaya-upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat akan selalu berjalan, salah satunya melalui pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs). Untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan tersebut tentunya membutuhkan dana/anggaran yang cukup besar

dalam menjalankannya. Sementara salah satu cara yang di ambil oleh negara untuk mendapatkan sumber dana/modal pembangunan yaitu melalui penerimaan pendapatan yang bersumber pajak dalam negeri. Perpajakan adalah alat yang cukup ampuh untuk mewujudkan pencapaian SDGs, dengan kebijakan fiscal akan mampu memobilisasi sumber daya dan mengurangi kesenjangan serta mensukseskan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan. Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan (Menkeu) juga mengungkapkan bahwa pajak merupakan tulang punggung dan pondasi bagi perekonomian suatu negara dan pajak juga adalah instrument gotong royong untuk mencapai target-target pembangunan berkelanjutan yang belum terlaksana. Kemudian untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah pusat terus mendorong untuk pemerintah daerah melakukan inovasi. Dari itu Pemerintah Kota Palangka Raya mengeluarkan Perda No. 7 thn 2019 tentang Inovasi Daerah & Perda No. 4 thn 2018 tentang Pajak Daerah, sehingga sebagai uaya optimalisasi penerimaan pajak,, lahirlah kebijakan I-Tax (alat transaksi usaha real time) yang digunakan untuk pajak restoran. Namun hadirnya I-Tax di tahun 2021-2022 belum memberikan penerimaan yang signifikan dan justru di tahun 2022 menimbulkan tidak tercapainya 100% antara target dengan realisasi dan terjadinya penarikan pada perangkat I-Tax oleh BPPRD terhadap pelaku usaha restoran di tahun 2023.

Realisasi Pajak Restoran 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun Anggaran	Target Pajak Restoran (Rp)	Realisasi Pajak Restoran (Rp)	Proporsi Target Terhadap Realisasi (%)
1	2019	14.100.000.000,00	13.654.469.908,00	96,84
2	2020	12.362.223.869,00	12.189.000.000,00	98,99
3	2021	15.536.000.000,00	15.888.000.000,00	102,27
4	2022	16.536.000.000,00	14.989.000.000,00	96,65
5	2023	21.300.000.000,00	27.900.000.000,00	130,75

Sumber : <https://palangkaraya.go.id>

Disisi lain tujuan diciptakannya suatu inovasi tentunya tidak terlepas dari tujuan awal yaitu guna untuk mencapai kemudahan dan efesiensi terhadap optimalisasi penerimaan pajak restoran. Efisiensi itu sendiri merupakan sebuah ukuran yang digunakan untuk memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah di tetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi (Mahmudi, 2005 : 92).

Berkaitan dengan hal itu juga maka ukuran efisiensi adalah suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan di capai, selain itu menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program atau kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal (Satria Fahrudin S, 2018 : 20). Dan I-Tax mempunyai peran yang cukup signifikan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak restoran, dimana pajak restoran merupakan salah satu pajak penyumbang terbesar untuk Pendapatan Asli Daerah Kota Palangka Raya. Sehingga berangkat dari uraian yang telah disampaikan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengapa implementasi kebijakan I-Tax dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak restoran oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022 mengalami kegagalan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Karl J Frederick dalam Leo Agustino (2008 : 27) Mengartikan kebijakan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh kelompok atau pemerintahan dalam suatu lingkungan tertentu yang di mana di lingkungan tersebut terdapat masalah yang sedang dihadapi. Sementara itu Solihin Abdul Wahab mendefinisikan istilah kebijakan adalah harus dibedakan dari keputusan, terdapat harapan-harapan di dalamnya, bisa dalam bentuk tindakan atau tidak ada tindakan, mempunyai hasil akhir yang ingin dicapai mempunyai tujuan atau sasaran tertentu baik secara eksplisit maupun implisi. James Anderson (2009:17) mengartikan kebijakan adalah *a purposive Course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern* atau serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang disertakan dan dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memecah suatu masalah tertentu.

Sementara itu Implementasi kebijakan dalam generasi pertama dikemukakan oleh Presman dan Wildavsky (1973 : 21), mereka melihat implementasi kebijakan sebagai suatu bentuk pelaksanaan yang sangat bersifat *top down* dimana penilaiannya ditentukan dari sampai berapa jauh terjadi deviasi terhadap desain yang telah di tetapkan. Kemudian menurut Donald P. Warwick (1979) salah satu faktor pendorong implementasi kebijakan adalah bagaimana kemampuan organisasi itu sendiri, yang kemudian dia membagi 3 unsur pokok dalam

kemampuan organisasi (*Organizational Capacity*) yaitu : (1). Kemampuan teknis; (2). Kemampuan untuk menjalin hubungan dengan stakeholder dan (3). Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan keinginan untuk selalu mengembangkannya sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan serta mampu sebagai pedoman dalam memecahkan masalah di lapangan. Adapun George C Edward berpendapat bahwa implementasi kebijakan merupakan salah satu proses Yang dipengaruhi oleh empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. 4 indikator tersebut saling terhubung dan saling mempengaruhi satu sama lain, Jika salah satu variabel gagal maka akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Sementara jika kebijakan tidak mengurangi masalah meskipun implementasinya sangat baik maka kebijakan tersebut dianggap gagal, sebab yang menjadi fokus pada implementasi model Edward III ini adalah hasil sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh sebab itu 4 indikator yang diutarakan oleh Edward III haruslah dijalankan secara maksimal oleh para pelaksana kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi.

Disisi lain menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Dwiyanto Indiahono, 2016 : 38) berpendapat bahwa terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan antara lain standar & sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi, karakteristik badan pelaksana, sikap pelaksana serta lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif eksplanatif, sebab dalam penelitian ini akan menjelaskan fenomena dibalik sesuatu yang terjadi sehingga mengetahui alasan-alasan mengapa fenomena itu terjadi terkhusus pada tahapan implementasi yaitu mulai dari komunikasi/sosialisasi, pemasangan perangkat, pemantauan dan kerjasama. sementara teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap informan/narasumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan I-Tax pada pajak restoran dilakukan sebagai upaya optimalisasi penerimaan pajak restoran namun dari penjelasan sebelumnya bahwa implementasi kebijakan ini mengalami kegagalan. Sehingga untuk mengetahui fenomena yang terjadi, mengapa implementasi kebijakan I-Tax dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak restoran oleh BPPRD Kota Palangka Raya mengalami kegagalan, yaitu dengan mengkaji pada tahapan implementasi antara lain : 1) Tahapan Komunikasi/Sosialisasi; 2). Tahapan Pemasangan Perangkat; 3). Tahapan Pemantauan; dan 4). Tahapan Kerjasama. Dari keempat tahapan tersebut akan dianalisis melalui 3 teori implementasi kebijakan yaitu implementasi model Edward III, Donald P. Warwick serta Van Meter & Van Horn.

Namun dari penelitian ini ditemukan bahwa perlu adanya model implementasi kebijakan terbaru yang menjelaskan tentang penyebab keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan yang berbasis *Information Teknologi* (IT) untuk lebih bisa membahas dan memberikan solusi konkrit akan kebijakan yang marak sekali dibahas akhir-akhir ini. Berikut pembahasan berdasarkan tahap yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Tahapan Komunikasi/Sosialisasi

Menurut Edwards, komunikasi yang baik adalah komunikasi yang disampaikan secara konsisten, akurat dan mudah dimengerti oleh para pelaksana. Edward membagi tiga hal penting dalam komunikasi kebijakan yaitu konsistensi, transmisi dan kejelasan. Persoalan konsistensi, ketika perintah pelaksanaannya konsisten mulai dari ditetapkan suatu kebijakan hingga pada saat implementasi maka hal tersebut akan mempermudah pelaku usaha dalam menjalankan kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa komunikasi yang terjadi dilapangan melalui sosialisasi tentang kebijakan I-Tax ini masih tidak konsisten seperti adanya perubahan seketika pada nama-nama yang akan dipasangkan saat sosialisasi dengan pada saat dilapangan, kemudian contoh lain terdapatnya sosialisasi yang tidak menyeluruh seperti adanya pelaku usaha yang belum mendapatkan sosialisasi terkait I-Tax sementara perangkat tersebut mereka pasang. Dan kejelasan informasi terhadap

pelaku usaha terkait tindak lanjut kebijakan I-Tax ini kurang mendapat perhatian dari para pelaksana (implementor), sehingga tidak sedikit para pelaku usaha bingung akan kebijakan I-Tax. Hal-hal tersebut akan menjadi hambatan besar dalam implementasi kebijakan ini sebab ditengah transformasi system, dari yang awalnya menggunakan system manual ke system digital akan berpengaruh besar terhadap kemampuan dan pemahaman para pelaku usaha, tentunya dalam mengiringi perubahan ini haruslah ada desiminasi atau pelatihan khusus kepada para pelaku usaha untuk menambah pemahaman dan kemampuan mereka dalam mengoperasikan system. Dari fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahap komunikasi kebijakan belum terlaksana dengan baik.

2. Tahapan Pemasangan Perangkat

Menurut Edward pada suatu implementasi kebijakan hal yang tidak kalah penting untuk diperhatikan adalah sumber daya. Edward membagi dua jenis sumber daya yaitu sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Sumber daya manusia merupakan suatu kecukupan baik dari kualitas maupun kuantitas implementor yang terlibat. Kualitas sumber daya manusia disini berbicara tentang keahlian dan motivasi kerja para implementor dalam melaksanakan perintah kebijakan. Jika keahlian dan motivasinya rendah maka tentu akan berdampak kepada hasil kinerjanya. Sementara sumber daya finansial, berbicara tentang dana atau anggaran sebab tidak dapat dipungkiri keberlangsungan suatu program atau kebijakan sangat bergantung kepada jumlah anggaran yang disediakan, sebab tanpa ada dukungan dari anggaran yang memadai maka besar potensinya implementasi kebijakan tidak bisa berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan ditemukan bahwa sumber daya manusia dari pihak ketiga (vendor) sebagai penyedia perangkat masih belum mempunyai keahlian yang cukup, hal itu bisa dilihat dari bagaimana seringnya terjadi kerusakan pada alat yang dirasakan oleh para pelaku usaha. Kemudian masih kurangnya fasilitas yang disediakan seperti perangkat I-Tax dan fasilitas pendukung lainnya. Adapun jumlah perangkat yang dipasangkan untuk tahap pertama yaitu

sebanyak 35 unit dan 2 unit dijadikan sebagai Dasbor dan cadangan, yang kemudian di tahap kedua dipasangkan kembali sebanyak 43 unit. Jika dibandingkan dengan jumlah rumah makan pada saat itu di tahun 2021/2022 sebanyak 181 tempat maka 50% dari tempat tersebut tidak dipasangkan I-Tax. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara bahwa kebijakan itu tidak bersifat wajib oleh Pihak Dinas sehingga hal tersebut menjadi kelemahan dan peluang bagi para pelaku usaha melakukan penolakan terhadap pemasangan perangkat. Dan hal tersebut menjadi corong lahirnya kecemburuan sosial bagi pelaku usaha yang dipasangkan terhadap pelaku usaha yang tidak dipasangkan. Dari kendala-kendala tersebut dapat disimpulkan bahwa tahapan pemasangan perangkat pada kebijakan I-Tax belum terlaksana dengan baik.

3. Tahapan Pemantauan

Adapun Donald P. Warwick dalam bukunya "*Integrating Planning and Implementation : A Transactional Approach, (1979)*" pada tahap implementasi kebijakan terdapat beberapa factor pendorong yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu kebijakan yaitu salah satunya adalah kemampuan organisasi (*organizational capacity*), yang diartikan sebagai kemampuan para pelaksana terhadap perintah kebijakan. Terdapat tiga unsur pokok dalam kemampuan organisasi yaitu kemampuan teknis, kemampuan dalam menjalin hubungan dengan organisasi lain yang terlibat dalam perintah kebijakan dan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam menjalankan implementasi kebijakan seperti pembagian tugas implementor dan sebagai panduan untuk mencari solusi dalam memecahkan permasalahan dilapangan. Namun berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa kemampuan teknis kebijakan atau (Vendor) masih dianggap belum siap dalam inovasi (I-Tax) atau kurang mempunyai pengetahuan dan keahlian khusus di bidang tersebut, sehingga sering terjadinya kerusakan pada system seperti gangguan server, sinyal, dan penginputan yang lambat dirasakan oleh para pelaku usaha dan kemampuan teknis yang dimiliki oleh BPPRD Bidang Pelayanan. Intruksi langsung dari Kepala BPPRD kepada Bidang Pelayanan untuk

menjalankan kebijakan ini secara penuh menjadikan terhambatnya pada tahapan pemantauan, sebab pada saat pemantauan seharusnya disesuaikan dengan bidang dan keahlian para pegawai itu sendiri contohnya pemantauan bisa dilakukan oleh bidang pengawasan yang mempunyai keahlian dibidangnya.

4. Tahapan Kerjasama

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Agustinus (2006) penolakan atau penerimaan dari agen pelaksanaan kebijakan sangatlah berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Terdapat tiga macam elemen respon yang bisa mempengaruhi sikap pelaksana terhadap implementasi kebijakan antara lain sebagai berikut :

(1) Pengetahuan (*cognition*) dan pemahaman (*comprehension*) terhadap kebijakan, seperti sejauh mana pemahaman para implementor terhadap tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri. (2) Arah respon para implementor, apakah menerima atau menolak kebijakan tersebut. semakin tujuan dan sasaran kebijakan itu diterima maka semakin besar peluang berhasilnya suatu implementasi kebijakan. Dalam hal ini Van Meter dan Van Horn juga menjelaskan alasan kadangkala suatu implementasi kebijakan ditolak yakni tujuan yang ditetapkan sebelumnya tidak sesuai dengan kondisi di lapangan, terdapatnya unsur kepentingan yang kuat terhadap salah satu kelompok atau kebijakan dirasa merugikan salah satu pihak. (3) Intensitas tanggapan terhadap implementasi kebijakan yakni para implementor mempunyai celah pilihan negatif yang mungkin bisa menimbulkan adanya pertentangan terhadap tujuan program oleh bawahan terhadap atasan. Sehingga bawahan menolak berperan dalam suatu program. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa pengetahuan dan pemahan implementor dari BPPRD masih belum memahami secara mendalam terkait implementasi kebijakan, hal itu disebabkan adanya proses pengambilan keputusan begitu cepat oleh pimpinan dan adanya instruksi langsung dari pimpinan ke bidang pelayanan. Kemudian arah respon para implementor terkhusus bidang pelayanan dalam kebijakan ini sedikit tidak setuju dikarenakan terlalu cepat prosesnya seperti adanya penambahan

pemasangan dalam jangka waktu yang terlalu dekat sementara hal ini adalah inovasi yang tidak mudah untuk mereka dilapangan terapkan kepada para pelaku usaha. Dan melahirkan intesitas tanggapan para implementor (BPPRD) untuk melakukan penarikan pada perangkat terhadap para pelaku usaha yang dikarenakan ada sesuatu yang tidak mencapai kata sepakat antara pimpinan BPPRD dengan pihak ketiga sehingga pada saat ada laporan ke bidang pelayanan dan bidang pelayanan menghubungi vendor sudah tidak bisa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tahapan kerjasama pada implementasi kebijakan I-Tax ini belum terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya tentang mengapa implementasi kebijakan I-Tax pada pajak restoran dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak restoran oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya tahun 2022 mengalami kegagalan, disebabkan oleh belum terlaksananya dengan baik pada tahapan-tahapan implementasi kebijakan, seperti pada tahapan komunikasi yang masih belum konsisten, menyeluruh dan tidak adanya pelatihan khusus/edukasi, kemudian pada tahapan pemasangan perangkat masih terdapatnya jumlah perangkat I-Tax yang dipasangkan dengan jumlah rumah makan yang tidak seimbang, suplay barang yang masih terbatas serta sumber daya yang dimiliki pihak ketiga (Vendor) masih belum siap akan inovasi. Dari tahapan pemantauan yang masih sangat jarang dilakukan oleh pihak Dinas, mengingat kejelasan SOP kebijakan masih belum ada yang tertulis. Dan dari tahapan yang terakhir yaitu kerjasama, juga menghasilkan adanya pemahaman yang kurang dari implementor akan kebijakan ini, adanya penolakan terhadap kebijakan dan kebiakan berakhir pada penarikan perangkat dan berakhirnya kerjasama.

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti dapatkan dari hasil penelitian, maka disini peneliti memberikan saran yang dimana mungkin hal ini bisa dijadikan pertimbangan guna menghasilkan implementasi kebijakan yang baik kedepannya yaitu :

1. Pada tahap komunikasi kebijakan, adanya sosialisasi yang dilakukan secara komprehensif dan konsisten terhadap para pelaku usaha restoran/rumah makan, kemudian adanya pelatihan khusus terhadap pelaku usaha terutama kasir restoran agar memudahkan mereka untuk beradaptasi dengan suatu inovasi, dari yang awalnya menggunakan system manual ke system digital.
2. Pada tahap pemasangan perangkat, haruslah disesuaikan dengan list nama rumah makan/restoran yang telah mengikuti sosialisasi dan dilakukan pemasangan secara terjadwal, fasilitas yang mendukung keberhasilan kebijakan seperti suplay barang (kertas struk, kuota, alat I-Tax) haruslah diperhitungkan sejak awal dan adanya pengelolaan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen (pelaku usaha). Serta pastikan pihak ketiga yang menjadi penyedia sistem memang sudah teruji berkompeten dibidangnya.
3. Pada tahap pemantauan suatu implementasi kebijakan wajib mempunyai SOP yang jelas dan terukur sebagai pedoman dalam menjalankan implementasi kebijakan seperti pembagian tugas implementor dan para pelaksana yang tepat/ sesuai dengan bidangnya akan mempermudah dalam pelaksanaan, misalnya seperti pemantauan dilakukan oleh bidang pengawasan, dimana mereka yang melakukan tersebut sudah teruji sesuai dengan ilmu dan pengalaman mereka sebelumnya. Artinya disini penting sekali kemampuan pimpinan atau pemangku kebijakan dalam mengambil keputusan, seperti penempatan para pelaksana secara tepat.
4. Pada tahap kerjasama sendiri penting sekali para implementor paham akan tujuan, target, prosedur, tugas dan tanggungjawab serta keterbukaan informasi dari masing-masing pelaksana kebijakan. Karena dengan adanya pemahaman yang kuat dari para implementor akan melahirkan arah respon yang baik terhadap kebijakan sehingga intensitas tanggapan para implementor akan memberikan tanggapan dan kinerja yang baik dalam pelaksanaan.
5. Kebijakan I-Tax dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak restoran seharusnya tetaplah dilanjutkan, sebab jika dilihat dari bagaimana penerimaan pajak restoran di tahun 2021 pada saat penggunaan tahap

awal I-Tax itu masih mengalami peningkatan, hanya saja yang perlu dilakukan evaluasi dalam kebijakan ini adalah pada proses implementasinya. Baik itu mulai dari proses komunikasi antar stakeholder, sumber daya manusia yang berkompeten dibidang IT, mempunyai SOP yang jelas.

REFERENSI

- Anderson, J. E. (1979). *Public policy making*. New York: Holt, Praeger.
- Budi, W. (2012). *Kebijakan publik (teori, proses dan studi kasus)*. Jakarta: CAPS.
- Edwards III, G. C. (1978). *The policy predicament*. San Francisco: Freeman and Co.
- Hamzah, M.A. (2018). *Implementasi Perauran Daerah Kota Palangka Raya Nomor. 20 Tahun 2014 Tentang Pajak Restoran*. Undergraduate thesis : IAIN Palangka Raya.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan publik berbasis dynamic policy analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- J, P. (2003). *Policy Network, in A wiener and T Diez. Ed European Integration Theory* . London: Oxford .
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahayu, Ade Kurnia. (2020). Efektivitas dan kontribusi pajak restoran, pajak reklame, dan pajak parkir pada pendapatan asli daerah kota palangka raya tahun 2015-2019. Undergraduate thesis : IAIN Palangka Raya.
- Rantika, S. (2023) Efektivitas penggunaan tapping box terhadap penerimaan pajak restoran dalam optimalisasi PAD Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung : Universitas Lampung
- Yuhefizar, dkk. (2017). *Membangun E-Government : Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pegelolaan E-Government di Provinsi Sumatra Barat*. Padang : Pemerintah Provinsi Sumatra Barat.