Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang

Mahran Daud Ibrahim[1], Rika Kusdinar[2]
[1,2] Universitas Sebelas April
Email: mahrandaudibrahim3@gmail.com, rika_kusdinar@unsap.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya Pemerintah Kabupaten Sumedang mendigitalisasi pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan melalui Aplikasi E-Layanan PBB, sebagai respons atas kendala pelayanan konvensional seperti antrean panjang dan keterbatasan waktu layanan yang berdampak pada rendahnya kepatuhan wajib pajak. Penelitian bertujuan mengetahui implementasi, faktor penghambat, serta upaya mengatasi hambatan pelaksanaan aplikasi tersebut. Kajian teoritis menggunakan model implementasi kebijakan Edward III yang mencakup empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, terdiri atas pegawai Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah dan perangkat desa/kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi E-Layanan PBB secara umum dapat dikatakan belum baik, hal tersebut ditunjukan dimana dimensi disposisi berada pada kategori baik, sementara dimensi komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sosialisasi, jumlah operator, serta sarana pendukung. Kemudian adanya faktor penghambat yang ditemukan meliputi belum optimalnya sosialisasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta ketidakseimbangan beban kerja akibat terbatasnya jumlah operator. Upaya mengatasi hambatan dilakukan melalui pelatihan, penyediaan pedoman, koordinasi, evaluasi, peningkatan fasilitas, dan penguatan pembagian tugas.

Kata Kunci: Digitalisasi, Implementasi Kebijakan, PBB-P2.

Abstract

This study was motivated by the efforts of the Sumedang Regency Government to digitalize the administrative services of the Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) through the E-Layanan PBB Application, in response to the constraints of conventional services such as long queues and limited service hours, which have contributed to low taxpayer compliance. This research aims to examine the implementation of the application, the factors hindering its implementation, and the efforts undertaken to overcome these obstacles. The theoretical framework employed is Edward III's policy implementation model, which encompasses four dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study employed a descriptive qualitative method, with research subjects determined through purposive sampling, consisting of officials from the Regional Revenue Management Agency (BAPENDA) and village/sub-district officials. The results indicate that, overall, the implementation of the E-Layanan PBB Application cannot yet be considered satisfactory. This is evidenced by the fact that while the disposition dimension falls into the good category, the communication, resource, and bureaucratic structure dimensions still face obstacles, such as limited outreach and socialization, an insufficient number of operators, and inadequate supporting facilities. The inhibiting factors identified include suboptimal socialization efforts, limited facilities and infrastructure, and an imbalanced workload resulting from the limited number of operators. Efforts to address these obstacles have included training, the provision of operational guidelines, coordination, evaluation, facility improvements, and strengthened task distribution.

Keywords: *Digitalization, Policy Implementation, PBB-P2.*

Pendahuluan

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam beberapa tahun terakhir tidak lagi dipandang sebagai wacana, melainkan sebagai kebutuhan nyata dalam memperbaiki kualitas tata kelola publik. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menata ulang sistem pelayanan agar lebih efektif, efisien, serta terbuka terhadap pengawasan publik. Standar pelayanan di Indonesia merujuk dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara layanan untuk memenuhi standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur secara konsisten. Komitmen tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengarahkan seluruh instansi pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam proses administrasi dan pelayanan. Dengan kerangka regulasi ini, digitalisasi pelayanan publik menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi yang terstruktur.

Sejalan dengan kerangka tersebut, inovasi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari tuntutan peningkatan mutu layanan. Pemerintah dituntut menghadirkan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan kepastian prosedur dan waktu layanan. Inovasi tidak semata-mata menghadirkan teknologi baru, tetapi juga menyederhanakan proses, memperjelas alur pelayanan, dan meminimalisir hambatan administratif. Dalam konteks ini, sektor perpajakan daerah menjadi salah satu bidang strategis yang memerlukan pembaruan sistem secara berkelanjutan, mengingat perannya yang signifikan dalam menopang kapasitas fiskal daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), merupakan komponen penting dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan pengelolaan PBB-P2 dialihkan kepada pemerintah kabupaten/kota sebagai bagian dari penguatan desentralisasi fiskal. Ketentuan tersebut kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah yang menekankan optimalisasi pajak daerah melalui penguatan tata kelola dan inovasi sistem administrasi. Perubahan

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

regulasi ini menempatkan pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus menjaga stabilitas penerimaan daerah.

Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan PBB secara konvensional masih menghadapi berbagai kendala. Proses administrasi yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan seringkali menimbulkan antrean panjang dan memerlukan waktu yang tidak sedikit. Di sisi lain, keterbatasan jam operasional serta permasalahan pembaruan data objek pajak turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini tidak jarang memunculkan keluhan masyarakat dan berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pembayaran. Jika ditinjau dari perspektif kualitas layanan, situasi tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi.

Berangkat dari permasalahan tersebut, pemanfaatan aplikasi berbasis digital dipandang sebagai langkah strategis dalam memperbaiki sistem pelayanan PBB. Digitalisasi memungkinkan penyederhanaan prosedur, percepatan proses administrasi, serta penyediaan informasi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, sistem elektronik berpotensi meningkatkan akurasi dan integrasi data, sehingga dapat mengurangi kesalahan administratif yang selama ini kerap terjadi. Dengan demikian, inovasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai



instrumen pembaruan tata kelola pelayanan publik.

Kabupaten Sumedang melalui Badan pengolahan Pendapatan Daerah menginisiasi pengembangan Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai bagian dari strategi modernisasi pelayanan perpajakan daerah. Kebijakan ini diarahkan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi wajib pajak sekaligus meningkatkan efisiensi kerja internal organisasi. Melalui sistem daring, masyarakat dapat mengajukan berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus hadir secara langsung ke kantor

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

pelayanan, sehingga waktu dan biaya yang dikeluarkan dapat diminimalkan. . Adapun tampilan depan pada Aplikasi E-Layanan PBB, sebagai berikut:

Gambar 1 Tampilan Aplikasi E-Layanan PBB
Sumber: https://pbbonline.sumedangkab.go.id/#

Aplikasi E-Layanan PBB sendiri berbentuk website yang dikelola oleh BAPENDA. Fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut meliputi pengajuan objek pajak baru, mutasi objek (pecah bidang tanah), mutasi subjek, layanan mutasi gabungan, keberatan atas pajak tehutang, serta pengurangan atas besaran pajak terutang. Aplikasi ini mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada tahun 2023, kemudian mengalami penyempurnaan sistem dan peningkatan intensitas sosialisasi pada tahun 2024. Tahapan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digital memerlukan proses adaptasi, baik dari sisi kelembagaan maupun dari sisi penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun jumlah pengajuan permohonan yang masuk melalui aplikasi ini selama 2 tahun terkhir di paparkan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Pengajuan Permohonan

No	Bentuk Layanan	Tahun Layanan	
		2024	2025
1	Objek Pajak Baru	742	251
2	Mutasi Obyek / Subyek PBB-P2 (Gabung)	735	235
3	Mutasi Objek (Pecah Bidang)	1587	359
4	Mutasi Subjek	3955	1057
5	Keberatan Atas Pajak Terhutang	7	0
6	Pengurangan atas besarnya pajak terutang	2	0
Jumlah		**7028**	**1902**

Sumber: Data dari Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedaang, tahun 2026

Dari paparan table diatas, jumlah pemohon pada tahun pertama yaitu tahun 2024 yang masuk ke Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedang mencapai tujuah ribu lebih pemohon yang mengajukan layanan PBB. Hal tersebut menunjukan antusias masyarakat di Kabupaten Sumedang yang ingin melakukan permohonan terkait layanan PBB melalui aplikasi ini. Sedangkan pada tahun kedua di tahun 2025 mengindikasikan penurunan jumlah pemohon, yang hanya sebanyak seribu sembilan ratus lebih pemohon yang masuk dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan ini diakibatkan pada website aplikasi mengalami gangguan virus berbahaya yang

membuat sebagian data pengajuan pemohon menjadi hilang atau rusak dan hanya seribu sembilan ratus lebih data pemohon yang dapat dipulihkan kembali oleh BAPENDA.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa implementasi aplikasi e-layanan pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi pelaksana kepada masyarakat terkait aplikasi E-layanan PBB. Hal ini dibuktikan dari hanya dua video sosialisasi melalui media sosial selama kurun waktu 2 tahun terakhir. Dimana video pertama sosialisasi yang diunggah pada 30 Desember 2024 melalaui YouTube BAPENDA dan kedua video sosialisasi yang diunggah pada 9 April 2026 melalui Instagram BAPENDA. Kemudian sosialisasi langsung hanya dilakukan kepada perangkat desa pada saat awal peluncuran.
2. SOP dalam Pelayanan Mutasi Objek (Pecah Bidang) masih berbelit-belit. Alur kerja pelayanan Mutasi Objek (Pecah Bidang) dilalalui oleh serangkaian tahap dimulai penginputan data dan dokumen persyaratan dari wajib pajak oleh pihak operator desa, sampai masuk ke sistem di BAPENDA yang kemudian akan divalidasi dan disetujui oleh beberapa bidang terkait, yang nantinya baru bisa dicetak hasil permohonan yang diajukan oleh wajib pajak tersebut. Hal ini membuktikan dari proses mutasi objek pajak, khususnya pemecahan bidang masih memerlukan tahapan yang panjang dimulai kelengkapan dokumen administratif yang kompleks dan akurat seperti Surat Kuasa, Pengajuan Permohonan Mutasi, SPPT tahun berjalan, NPWP, Surat keterangan Beda Luas (Jika ada), KTP domisili, FORM SPOP (sudah diisi), Sertifikast Tanah/Bangunan, dan Dasar Kepemilikan (Kwitansi/Hibah/Waris). Kemudian dilakukan penyesuaian data antara dokumen kepemilikan, peta bidang, dengan basis data perpajakan menyebabkan proses validasi menjadi lebih lama.
3. Fasilitas pendukung infrastruktur teknologi (jaringan internet) belum stabil di beberapa wilayah. Proses pengunggahan berkas administratif wajib pajak serta pelayanan pendaftaran digital sangat ketergantungan terhadap stabilitas jaringan internet, dengan terjadinya gangguan jaringan yang menyebabkan

aplikasi tidak dapat diakses secara optimal khususnya di wilayah-wilayah dengan akses geografis yang cukup sulit, menyebabkan lamanya proses pengunggahan berkas administratif sehingga proses pengiriman dokumen dari tingkat operator desa ke sistem BAPENDA menjadi terhambat dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih lambat.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap implementasi aplikasi e-layanan pajak bumi dan bangunan yang dikembangkan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedang, maka timbul rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi aplikasi e-layanan pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang?
2. Apa saja faktor penghambat implementasi aplikasi e-layanan pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat implementasi aplikasi e-layanan pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang?

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Implementasi Kebijkan

Implementasi kebijakan merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan ini dikarenakan supaya kebijakan tersebut dapat terealisasikan. Di dalam suatu implementasi kebijakan terdapat proses yang kompleks yang melibatkan banyak faktor yang di dalamnya untuk mencapai tujuan kebijakan yang sudah direncanakan. Terdapat beberapa definisi mengenai implementasi kebijakan ini, seperti yang dikemukakan oleh Van Metter & Van Horn dalam Marwiyah (2022), Implementasi kebijakan publik sebagai tindakan dalam keputusan sebelumnya. Tindakan ini mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindak operasional dalam kurun waktu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan mencapai tujuan yang telah diterapkan.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

Selanjutnya menurut pendapat dari Kusdinar (2022), Implementasi kebijakan merupakan suatu pelaksanaan kebijakan dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan-keputusan. Dengan demikian, Implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan keputusan kebijakan melalui tindakan operasional yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan secara berkelanjutan guna mewujudkan tujuan serta menghasilkan perubahan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Mazmain & Sabatir dalam Syahruddin (2019), Implementasi kebijakan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah di sahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi implementasi kebijakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah langkah untuk menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Proses ini melibatkan berbagai tindakan oleh individu dan organisasi, baik dari sektor publik maupun swasta, untuk memastikan kebijakan berdampak nyata bagi masyarakat.

2. Model-model Implementai Kebijakan

a. Model George C. Edward III

Model implementasi kebijakan yang berperspektif top down ini dikembangkan oleh George C. Edwards III pada tahun 1980 dengan menamakan model implementasi. Menurut Edwards III dalam Igirisa (2022), dalam pendekatan ini terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu:

1) Komunikasi (*communication*). Dalam proses implementasi kebijakan, komunikasi memegang peranan penting karena pelaksana harus mengetahui apa yang akan dikerjakan. Perintah untuk melaksanakan kebijakan harus diteruskan kepada aparat dengan tepat dan konsisten melalui komunikasi yang baik. Komunikasi yang salah akan mengakibatkan pelaksanaan suatu kebijakan tidak efisien dan jauh dari

tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar aparat pelaksana mengetahui hal yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target groups) sehingga dapat mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2) Sumberdaya (*resources*). Sumberdaya dimaksudkan sebagai aparat pelaksana yaitu para aparat birokrasi pelaksana kebijakan yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Kurangnya sumberdaya yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu program kerja dapat berakibat pada ketidakefektifan penerapan kebijakan tersebut.. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila aparat pelaksana kekurangan sumber daya untuk melaksanakan isi kebijakan tersebut, maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan baik. Sumberdaya meliputi sumber daya manusia, yakni kompetensi aparat pelaksana, dan sumber daya finansial. Dalam hal ini, sumber daya menjadi faktor penting pada saat implementasi kebijakan. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya akan tinggal di kertas menjadi dokumen saja dan tidak dapat diimplementasikan dengan baik.
3) Disposisi (*disposition*). Disposisi diartikan sebagai watak dan karakteristik yang dimiliki oleh aparat pelaksana seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila aparat pelaksana memiliki disposisi atau sikap yang baik dalam menjalankan tugas, maka implementasi kebijakan akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika aparat pelaksana memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak akan berjalan dengan baik
4) Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*). Struktur birokrasi atau organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap aparat pelaksana dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak dapat mencapai sasaran.

b. Model Daniel Mazmanian & Paul A Sabatier

Model ini disebut dengan *A Framework for Implementation Analysis* (Kerangka Analisis Implementasi), yang di kembangkan tahun 1983 oleh Daniel Mazmanian dan Paul A Sabatier. Menurut Mazmanian & Sabatier dalam (Igirisa, 2022), peran penting dari analisis implementasi kebijakan adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi dengan mengklasifikasi dalam tiga variabel, yaitu:

1) Variabel independen yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek dan perubahan yang dikehendaki.
2) Variabel intervening yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarkis di antara lembaga pelaksana, aturan dan lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan kepada pihak luar; dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosial-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dari konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dan pejabat pelaksana.
3) Variabel dependen yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan yaitu pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, kepatuhan objek, hasil nyata, penerimaan atas hasil nyata dan akhirnya mengarah kepada revisi atas

kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

c. Model Charles Jhones

Model ini dikenal karena *An Introduction to the Study of Public Policy,* (Implementasi kebijakan adalah tahap krusial setelah penetapan kebijakan). Dikembangkan pada tahun 1996. Menurut Jhones dalam Igirisa (2022), Implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama, yaitu:

1) Organisasi; pembentukan atau penataan kembali sumberdaya, unit-unit dan metode untuk menunjang agar program berjalan.
2) Interpretasi; menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
3) Aplikasi (penerapan); berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

3. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

Suatu kebijakan seringkali menemukan berbagai kendala. Rencana yang telah di ditetapkan dapat berbeda di lapangan, hal ini disebabkan berbagai faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Dalam rangka mengupayakan keberhasilan implementasi kebijakan ada kendala-kendala yang dapat menghambat implementasi kebijakan, maka kendala yang dapat menjadi penghambat implementasi kebijakan tersebut harus dapat diatasi sedini mungkin. Implementasi kebijakan mempunyai faktor penghambat menurut Sunggono dalam Sugiannor (2022), sebagai berikut:

a. Isi Kebijakan

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana sarana dan penerapan prioritas, atau program program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasiakan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan- kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan public dapat trjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyngkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya

yang menganykut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan

Pelaksanaan suatu kebijakan public akan sangat sulit apabila pada pengimlementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian warga wewenang dan tanggung jawab kurang atau ditandai oleh adanya pembatasan- pembatasan yang kurang jelas.

Metode

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik, karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Metode penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas *(natural setting)*. Menurut Auerbach & Silverstein dalam Sugiyono (2020), menyatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interoretasi taks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Mengingat penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dalam arti apa adanya, maka metode penelitian kualitatif dipandang yang lebih tepat untuk digunakan agar diperoleh data yang lengkap melalui proses wawancara secara mendalam, observasi, serta kebenaran dan keberadaan dokumen pendukung dari pernyataan para informan.

Kemudian teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2020), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapat Daerah Kabupaten Sumedang serta perangkat desa yang berperan sebagai operator di lapangan yang dituangkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Subjek Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah
1	Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah	1
2	Kepala Sub Bidang Pengelolaan Sistem Informasi dan Pengolahan Data	1
3	Operator Konsultan	1
4	Perangkat Desa Cilangkap, Kec. Buahdua	1
5	Perangkat Kelurahan Talun, Kec. Sumedang Utara	1
Total		**5**

Pengumpulan data sendiri dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, sedangkan pengolahan data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020), yang terdiri dari *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclucion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan/Verifikasi), dan Triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

1 Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang

Dalam penelitian ini dimensi yang digunakan untuk mengukur implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang, merujuk pada dimensi implementasi kebijakan menurut Edward III dalam Igirisa (2022), yaitu: 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, dan 4) Struktur Birokrasi. Hasil wawancara untuk masing-masing dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

Tabel 3 Hasil Wawancara Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang,

No	Dimensi	Kesimpulan
1.	Komunikasi	Dimensi komunikasi dalam implementasi Aplikasi E-Layanan PBB dalam meningkatkan layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang dikatakan belum baik. Hal ini ditunjukkan oleh pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat dan konsistensi penyampaian informasi yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Penyampaian informasi kepada masyarakat masih banyak bergantung pada pemerintah desa/kelurahan maupun petugas lapangan sebagai perantara, sehingga jangkauan komunikasi secara langsung kepada seluruh masyarakat masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, pelaksana telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial sebagai upaya memperluas penyebaran informasi. Selain itu, kejelasan tujuan program telah dipahami dengan baik oleh para pelaksana atau operator melalui pelatihan, penggunaan manual book, serta penyampaian informasi secara berkelanjutan. Adapun konsistensi penyampaian informasi telah diupayakan melalui berbagai saluran komunikasi dengan melibatkan operator desa, kolektor PBB, serta pelayanan langsung kepada masyarakat.
2.	Sumber Daya	Dimensi sumber daya implementasi Aplikasi E-Layanan PBB dalam meningkatkan layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang dikatakan belum baik. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya kendala yang dihadapi sttaf atau pelaksana program, yaitu keterbatasan jumlah operator serta pembagian beban kerja yang belum seimbang. Selain itu, fasilitas pendukung program di beberapa wilayah masih terbatas dan beberapa fitur pada aplikasi masih dalam tahap penyempurnaan. Meskipun demikian, kompetensi staf atau pelaksana program telah memadai karena didukung oleh pelatihan dan pengalaman kerja yang dimiliki. Di samping itu, kewenangan pelaksana program telah dibagi secara jelas antara BAPENDA dan pemerintah desa/kelurahan sesuai dengan SOP yang berlaku. Pelaksanaan program juga didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana seperti server, jaringan internet, komputer, dan laptop, meskipun pemanfaatannya masih menghadapi beberapa keterbatasan.
3.	Disposisi	Dimensi disposisi dalam implementasi Aplikasi E-Layanan PBB dalam meningkatkan layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang dikatakan baik. Hal ini ditunjukan oleh pemahaman pelaksana terhadap program yang dimana terhadap aturan dan pedoman pelaksanaan yang diperoleh melalui pelatihan, sosialisasi, pengalaman penggunaan aplikasi, serta didukung oleh manual book penggunaan aplikasi. Selain itu, respon pelaksana terhadap pelaksanaan program menunjukkan sikap yang positif terhadap

		penerapan aplikasi karena dinilai mampu meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan, yang didukung melalui evaluasi, arahan, penyediaan fasilitas kerja, dan penilaian kinerja.
4.	Struktur Birokrasi	Dimensi struktur birokrai dalam implementasi Aplikasi E-Layanan PBB dalam meningkatkan layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang dikatakan belum baik. Hal ini ditunjukkan oleh penerapan SOP yang masih menghadapi kendala pada proses administrasi, pemenuhan persyaratan, serta efektivitas waktu penyelesaian layanan. Meskipun demikian, SOP telah diterapkan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dan pengaturan alur kerja Aplikasi E-Layanan PBB. Selain itu, fragmentasi dalam koordinasi antarorganisasi telah berjalan dengan baik melalui komunikasi digital maupun koordinasi langsung antara BAPENDA, operator, serta pemerintah desa/kelurahan, sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan program.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Berdasarkan paparan tabel diatas, mengenai Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang secara umum dapat dikategorikan belum baik. Hal ini dilihat dari empat dimensi implementasi kebijakan yang dianalisis, dimensi disposisi merupakan dimensi yang telah berjalan baik, karena pelaksana memiliki pemahaman yang baik terhadap aturan dan pedoman pelaksanaan serta menunjukkan sikap yang positif dalam mendukung penerapan aplikasi, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan program.

Sementara itu, dimensi komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi masih berada pada kategori cukup baik. Pada dimensi komunikasi, sosialisasi dan penyampaian informasi telah dilakukan melalui berbagai media, namun penyebaran informasi kepada masyarakat masih belum optimal karena masih bergantung pada pemerintah desa/kelurahan dan petugas lapangan. Pada dimensi sumber daya, kompetensi pelaksana, kejelasan wewenang, dan ketersediaan fasilitas pendukung telah mendukung pelaksanaan program, tetapi masih terdapat keterbatasan jumlah operator, pembagian beban kerja yang belum merata, serta sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai. Adapun pada dimensi struktur birokrasi, penerapan SOP dan koordinasi antarpelaksana telah berjalan sebagai pedoman pelaksanaan, namun masih ditemukan kendala dalam proses administrasi, pemenuhan persyaratan, dan waktu penyelesaian layanan.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

2 Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang.

Dalam mengukur faktor penghambat implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang, merujuk pada dimensi faktor penghmbat implementasi kebijakan menurut sunggono dalam Sugiannor (2022), yaitu: 1) Isi Kebijakan, 2) Informasi, 3) Dukungan, dan 4) Pembagian potensi. Hasil wawancara untuk masing-masing dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Hasil Wawancara Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang.

No	Dimensi	Kesimpulan
1.	Isi Kebijakan	Dimensi isi kebijakan pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang tidak menjadi hambatan utama. Hal ini ditunjukkan oleh samarnya isi kebijakan tidak menjadi hambatan karena telah dipahami oleh para pelaksana/operator. Kemudian ketidaktepatan kebijakan tidak menjadi hambatan sebab telah sesuai dengan aturan yang berlaku, didukung oleh manual book penggunaan aplikasi dan Laporan Evaluasi Kinerja E-Layanan PBB. Adapun kendala yang masih ditemukan lebih banyak berkaitan dengan aspek teknis, seperti penyempurnaan sistem, jaringan, fasilitas pendukung, regulasi pelengkap, dan persyaratan administrasi, sehingga tidak mencerminkan adanya permasalahan pada substansi kebijakan itu sendiri.
2.	Informasi	Dimensi informasi pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang menjadi hambatan. Hal ini ditunjukan dalam kurangnya intensitas informasi, meskipun penyampaian informasi telah dilakukan melalui berbagai media, komunikasi langsung, dan didukung oleh laporan evaluasi pelaksanaan, intensitas serta pemerataan penyebaran informasi kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal, sehingga masih diperlukan sosialisasi yang lebih luas dan berkelanjutan. Kemudian ketidakjelasan informasi, dimana masih terdapat kendala dalam kesinambungan penyampaian informasi, terutama ketika terjadi pergantian operator desa, sehingga informasi penggunaan E-Layanan PBB terganggu.
3.	Dukungan	Dimensi dukungan pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

		Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang menjadi hambatan. Hal ini dilihat pada sarana dan prasarana masih terdapat hambatan berupa keterbatasan jaringan internet, server, dan perangkat pendukung di beberapa wilayah yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum berjalan secara optimal. Namun demikian, pada partisipasi pegawai pada umumnya telah berjalan dengan baik dan tidak menjadi hambatan utama karena pelaksana menunjukkan keterlibatan serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Surat Tugas Kepala BAPENDA.
4.	Pembagian Potensi	Dimensi pembagian potensi pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang menjadi hambatan. Hal ini dilihat pada pembagian tugas, keterbatasan jumlah tenaga pelaksana menyebabkan beban kerja operator belum seimbang, sehingga beberapa operator harus menangani wilayah yang cukup luas dan berdampak pada optimalisasi pelayanan. Namun demikian, dalam pembagian tanggung jawab telah ditetapkan secara jelas sehingga setiap pelaksana memahami tugas dan wilayah kerjanya sesuai Surat Tugas Kepala BAPENDA.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang bahwa pelaksanaan E-layanan PBB masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan pelaksanaannya belum optimal. Pada dimensi isi kebijakan tidak ditemukan hambatan yang serius pada dimensi ini karena isi kebijakan telah dipahami oleh pelaksana, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan didukung oleh pedoman pelaksanaan.

Sementara itu, dimensi informasi masih menjadi faktor penghambat karena belum optimalnya intensitas dan pemerataan sosialisasi kepada masyarakat serta kurangnya kesinambungan penyampaian informasi ketika terjadi pergantian operator desa. Pada dimensi dukungan, hambatan disebabkan oleh keterbatasan jaringan internet, server, dan fasilitas pendukung di beberapa wilayah yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Adapun pada dimensi pembagian potensi, hambatan berasal dari keterbatasan jumlah tenaga pelaksana sehingga pembagian beban kerja operator belum

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 63-82
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.957

seimbang, meskipun pembagian tugas dan tanggung jawab telah ditetapkan secara jelas.

3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang

Untuk mengukur upaya mengatasi faktor penghambat implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sumedang, masih merujuk pada dimensi yang dikemukakan oleh sunggono dalam Sugiannor (2022), yaitu: 1) Isi Kebijakan, 2) Informasi, 3) Dukungan, dan 4) Pembagian potensi. Hasil wawancara untuk masing-masing dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5 Hasil Wawancara Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang

No	Dimensi	Kesimpulan
1.	Isi Kebijakan	Upaya dalam dimensi isi kebijakan pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang telah dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan melalui penyediaan manual book sebagai pedoman pelaksanaan, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan bagi operator, serta koordinasi yang berkelanjutan antara BAPENDA dengan pemerintah desa/kelurahan sehingga kejelasan isi kebijakan dapat dipahami oleh para pelaksana. Selain itu, ketepatan kebijakan telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan didukung oleh proses evaluasi secara berkala. Meskipun masih diperlukan penyempurnaan pada aspek fasilitas, regulasi pendukung, dan persyaratan administrasi, kondisi tersebut lebih bersifat teknis dan tidak mengurangi efektivitas upaya yang telah dilakukan.
2.	Informasi	Upaya dalam dimensi informasi pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang telah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai upaya untuk meningkatkan intensitas dan kejelasan informasi, seperti pembinaan desa, rapat koordinasi, WhatsApp Blast, pemanfaatan media sosial, penyampaian informasi saat pembagian SPPT, pemasangan spanduk, penyediaan manual book, bimbingan teknis, serta layanan konsultasi. Berbagai upaya tersebut telah mendukung penyebarluasan informasi kepada pelaksana dan masyarakat. Namun, dalam penyampaian informasi belum sepenuhnya merata dan masih memerlukan penguatan agar

		seluruh masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih optimal.
3.	Dukungan	Upaya dalam dimensi dukungan pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang telah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai upaya untuk meningkatkan partisipasi pegawai, seperti pemberian motivasi, penghargaan, pelatihan, serta penguatan komunikasi dan koordinasi antar pelaksana sehingga mampu mendukung kelancaran pelaksanaan program. Selain itu, upaya peningkatan sarana dan prasarana juga telah dilakukan melalui penambahan fasilitas, perbaikan perangkat, peningkatan sistem, serta pengaturan penggunaan sarana agar pelayanan tetap berjalan efektif. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan terhadap ketersediaan perangkat dan fasilitas, khususnya bagi operator, agar pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung secara lebih optimal.
4.	Pembagian Potensi	Upaya dalam dimensi pembagian potensi pada Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang telah dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan melalui penguatan pembagian tugas dan tanggung jawab yang didukung oleh SK, SOP, buku kendali, pelatihan, evaluasi rutin, serta koordinasi antarpetugas. Upaya tersebut juga disertai dengan pemberian arahan, pembagian tugas berdasarkan tugas pokok dan fungsi (tupoksi), serta kerja sama antarpegawai untuk memastikan setiap pelaksana memahami peran dan kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan. Berbagai langkah tersebut telah mendukung pelaksanaan E-Layanan PBB agar berjalan lebih terarah, terkoordinasi, dan efektif.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang bahwa berbagai langkah perbaikan telah dilakukan untuk mengurangi hambatan yang muncul dalam penerapannya. Pada dimensi isi kebijakan telah berjalan baik, melalui penyediaan manual book, pelatihan, sosialisasi, koordinasi, dan evaluasi sehingga pelaksana memahami isi kebijakan. Pada dimensi informasi, upaya yang dilakukan tergolong cukup baik melalui pembinaan, rapat koordinasi, pemanfaatan media komunikasi, bimbingan teknis, dan layanan konsultasi, meskipun pemerataan informasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya, pada

dimensi dukungan, upaya juga telah berjalan cukup baik melalui pelatihan, motivasi, koordinasi, serta peningkatan sarana dan prasarana, walaupun fasilitas pendukung di beberapa wilayah masih terbatas. Adapun pada dimensi pembagian potensi, upaya telah berjalan baik melalui penguatan pembagian tugas dan tanggung jawab berdasarkan SK dan SOP yang didukung dengan koordinasi dan evaluasi rutin sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih terarah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Aplikasi E-Layanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam meningkatkan kualitas layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sumedang secara umum dikatakan belum baik. Dari empat dimensi implementasi kebijakan, dimensi disposisi telah terlaksana dengan baik karena didukung oleh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan serta komitmen yang positif dalam menjalankan pelayanan. Sementara itu, dimensi komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi masih menghadapi beberapa kendala, terutama belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan jumlah operator dan sarana pendukung, pembagian beban kerja yang belum merata, serta hambatan administratif yang memengaruhi efektivitas waktu penyelesaian layanan.

Faktor penghambat utama implementasi berasal dari belum meratanya penyampaian informasi, keterbatasan dukungan infrastruktur dan fasilitas, serta keterbatasan sumber daya manusia, sedangkan isi kebijakan tidak menjadi hambatan karena telah dipahami dengan baik oleh pelaksana. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, BAPENDA Kabupaten Sumedang telah melakukan berbagai upaya melalui penyediaan pedoman pelaksanaan, pelatihan, sosialisasi, koordinasi, evaluasi, pembinaan, bimbingan teknis, layanan konsultasi, serta penguatan pembagian tugas berdasarkan SK dan SOP.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedang meningkatkan pemerataan sosialisasi E-Layanan PBB, memperkuat sumber daya melalui optimalisasi jumlah dan kompetensi operator, serta mengembangkan sarana dan prasarana pendukung, seperti jaringan internet, kapasitas server, dan fitur aplikasi.

Daftar Rujukan

Igirisa, I. (2022). Kebijakan Publik: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris. Tanah Air Beta. https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/9888/BUKU-Kebijakan-Publik-Suatu-Tinjauan-Teoritis-dan-Empiris.pdf

Kusdinar, R. (2022). Implementasi Program Akademi Keluarga Jabar Juara Dalam Mencegah Children Stunting Di Kabupaten Sumedang. Journal of Regional Public Administration (JRPA, 7(2). https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/590

Marwiyah, S. (2022). Buku Ajar Kebijakan Publik Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis, dan Evaluasi Kebijakan Publik. CV MITRA ILMU. (In Press). http://repository.upm.ac.id/id/eprint/3995

Sugiannor. (2022). Implementasi Kebijakan Penataan Pedagang Kaki Lima Di Kota Banjarmasin. Madika: Jurnal Politik Dan Governance, 2(2), 1–33. https://doi.org/10.24239/madika.v2i2.1357

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta CV.

Syahruddin. (2019). Implementasi Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Studi Kasus. Nusamedia.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).