

Peran Humas Pemerintah terhadap Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak di Kota Batam (*The Role of Government Public Relations in Increasing Public Awareness in Paying Taxes in Batam City*)

Deby Novalia Gultom¹, Lubna Salsabila^{2*}, Karol Teovani Lodan³, Timbul Dompok⁴, Muhammad Imam Akbar Hairi⁵

Universitas Ngurah Rai Denpasar, Bali^{1,2,3}

pb201010035@upbatam.ac.id¹, lubna.salsabila@puterabatam.ac.id^{2*}, karol@puterabatam.ac.id³, timbul.dompok@puterabatam.ac.id⁴, akbar.hairi@puterabatam.ac.id⁵



Riwayat Artikel

Diterima pada 20 Juni 2023

Revisi 1 pada 27 Juni 2023

Revisi 2 pada 30 Juni 2023

Disetujui pada 4 Juli 2023

Abstract

Purpose: This scientific article aims to demonstrate the positive impact of public relations in providing and disseminating information to the general public, resulting in increased income for the region. This paper discusses the concept of Government Public Relations as a means of optimizing the distribution of public services. Specifically, the focus is on the communication and transmission of information to the wider population. This paper examines the potential impact of government public relations on increasing tax compliance awareness among the public in Batam City. The analysis explores strategies for enhancing public awareness of tax obligations. This text discusses the concept of tax as a mandatory contribution by citizens that is crucial for generating revenue for the state. The management of taxes is considered to be of utmost importance due to its potential within a structured framework.

Methodology: This scholarly article employs qualitative and descriptive analysis techniques to analyze and observe pre-existing data.

Result: From the research conducted, it is found that there is a significant increase in public awareness of paying taxes in Batam City, yet some community groups are still not aware of the need to pay taxes.

Keywords: *community awareness, government public relation, taxes*

How to Cite: Gultom, D, V., Salsabila, L., Lodan, K, T., Dompok, T., Hairi, M, I, A. (2023). Peran Humas Pemerintah terhadap Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak di Kota Batam. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 3(1), 17-29.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan di suatu negara (Sihombing & Alestiana, 2020). Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan suatu negara (Angellia et al., 2021). Namun, di Indonesia, terdapat tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, termasuk di Kota Batam. Kota Batam merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam sektor industri dan perdagangan (Zeinudin, 2016). Namun, masih banyak masyarakat di Kota Batam yang belum memahami pentingnya membayar pajak (Prakoso et al., 2019). Masalah ini dapat menghambat potensi pembangunan Kota Batam jika tidak segera ditangani. Oleh karena itu, peran Humas (Hubungan Masyarakat) Pemerintah Kota Batam menjadi sangat penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Sistem perpajakan Indonesia dicirikan oleh hierarki sumber hukum yang terdefinisi dengan baik, yang mencakup UUD 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, dan instrumen

hukum terkait lainnya. Struktur hierarkis ini memainkan peran penting dalam membentuk rezim pajak negara dan memastikan implementasinya yang efektif. Kepatuhan terhadap hierarki yang ketat merupakan aspek mendasar dari banyak sistem organisasi (Alfaruqi et al., 2019). Dalam sistem seperti itu, peraturan dan regulasi dibuat di berbagai tingkatan, dengan peraturan di tingkat yang lebih tinggi lebih diutamakan daripada peraturan di tingkat yang lebih rendah. Struktur hierarkis ini memastikan bahwa aturan di tingkat yang lebih rendah tidak bertentangan atau merusak aturan di tingkat yang lebih tinggi, sehingga menjaga konsistensi dan keteraturan dalam organisasi. Topik pajak berkaitan dengan masalah moneter (R & Agusti, 2019). Masalah penganggaran pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pajak dan kontribusi wajib lainnya untuk kepentingan pemerintah, diatur dalam Pasal 23A UUD 1945. Ketentuan konstitusional ini menetapkan kerangka hukum untuk pengaturan masalah keuangan tersebut. Konsep pajak merupakan aspek fundamental dari keuangan negara yang dimanfaatkan untuk kemajuan masyarakat.

Pajak memainkan peran penting dalam membentuk lanskap ekonomi dan merupakan penggerak penting kehidupan masyarakat (Nurizzaman, 2020). Sementara sebagian besar kegiatan ekonomi bergantung pada mekanisme pasar bebas, penting untuk dicatat bahwa pemerintah memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran fungsi mekanisme tersebut (Mangoting et al., 2019). Studi ini berpendapat bahwa pemerintah memerlukan pengumpulan pajak dari warganya untuk memastikan kelancaran fungsi dan dukungan efisien dari sistem pasar bebas. Penegasan ini didasarkan pada premis bahwa pemerintah memainkan peran penting dalam mengatur dan memelihara lingkungan pasar yang kompetitif yang mendorong pertumbuhan dan pembangunan ekonomi (Bruno, 2019). Oleh karena itu, pemerintah membutuhkan sumber daya keuangan yang memadai untuk mendanai berbagai fungsinya, termasuk pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan program kesejahteraan sosial (Ghimire, 2019). Oleh karena itu, pengumpulan pajak dari warga negara merupakan sarana penting untuk menghasilkan pendapatan yang diperlukan untuk mendukung fungsi-fungsi ini dan meningkatkan kemakmuran ekonomi. Penyelenggaraan pelayanan negara dimaksudkan untuk memajukan kesejahteraan umum dan kepentingan umum (Ezejirofor et al., 2015). Dengan demikian, masyarakat mendapat manfaat secara tidak langsung dari pajak yang terkumpul. Konsep yang dibahas terkait erat dengan strategi ekonomi yang dirancang untuk memfasilitasi pencapaian tingkat pendapatan yang lebih tinggi bagi individu melalui distribusi pendapatan. Kelayakan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi bergantung pada investasi pemerintah di berbagai infrastruktur (Deng & Xie, 2021). Infrastruktur adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan struktur dan fasilitas fisik dan organisasi mendasar yang diperlukan untuk operasi masyarakat atau perusahaan. Contoh infrastruktur termasuk jalan, jembatan, pelabuhan, sistem air, jaringan listrik, dan konstruksi lain yang penting untuk berfungsinya masyarakat modern. Struktur ini sangat penting untuk memfasilitasi pergerakan orang, barang, dan jasa, dan untuk mendukung pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Pentingnya infrastruktur tidak dapat diabaikan. Infrastruktur ekonomi yang tidak memadai dapat menghambat pengembangan ekonomi secara mandiri.

Hubungan antara infrastruktur ekonomi dan pertumbuhan ekonomi daerah telah diakui secara luas dalam literatur. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa pembangunan infrastruktur ekonomi, seperti jaringan transportasi, sistem komunikasi, dan fasilitas energi, dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Secara khusus, penyediaan infrastruktur yang efisien dan andal dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan, menarik investasi dan bakat. Hubungan antara kemampuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dan perluasan ekonominya telah menjadi topik yang menarik di kalangan akademisi dan pembuat kebijakan (Bruno, 2019; Kuhuparuw et al., 2022). Pandangan yang berlaku adalah bahwa kemampuan pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup rakyatnya terkait erat dengan pertumbuhan ekonominya. Dengan kata lain, tanpa ekonomi yang berkembang, upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya mungkin akan terbatas (Beshi & Kaur, 2020). Peningkatan infrastruktur ekonomi oleh pemerintah merupakan aspek penting dari pembangunan ekonomi. Namun, keberhasilan upaya ini sangat bergantung pada kesadaran warga akan kewajiban perpajakannya. Kegagalan untuk mendidik masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dapat menghambat kemajuan pembangunan infrastruktur ekonomi. Alokasi dana dari berbagai sumber seperti tabungan masyarakat, tabungan pemerintah, dan penerimaan devisa yang berasal dari ekspor dan jasa merupakan hal yang sangat

penting (Ghimire, 2019). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa investasi semacam itu memiliki potensi untuk menghasilkan pengembalian yang signifikan dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara secara keseluruhan.

Humas Pemerintah memiliki peran strategis dalam membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, Humas Pemerintah Kota Batam berperan dalam menyampaikan informasi, sosialisasi, dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak, prosedur pembayaran pajak, serta manfaat dari pemenuhan kewajiban pajak tersebut. Dalam hal ini, penelitian bertujuan untuk mengkaji dampak dari upaya Humas Pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Batam dalam membayar pajak (Chatfield & Reddick, 2018; Ghimire, 2019; Shah et al., 2021). Terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di Kota Batam, seperti minimnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah mengenai cara membayar pajak, serta ketidakpercayaan masyarakat terhadap penggunaan dana pajak oleh pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak konkret dari peran Humas Pemerintah Kota Batam dalam mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Peran Pemerintah

Implementasi program merupakan aspek penting dari tata kelola, dan peran pemerintah dalam proses ini sangat penting (Furuholt & Wahid, 2008; Javed & Tučková, 2020; Kusumasari & Alam, 2012). Pemerintah memainkan peran penting dalam implementasi program dengan menetapkan kebijakan, mengalokasikan sumber daya, dan mengawasi keseluruhan proses implementasi (Lee, 2013). Keterlibatan pemerintah dalam pelaksanaan program sangat penting untuk memastikan bahwa program dilaksanakan secara efektif dan mencapai tujuan yang diinginkan. Peran pemerintah dalam implementasi program bersifat multifaset, meliputi fasilitasi, regulasi, dan penegakan. Pemerintah berfungsi sebagai fasilitator untuk memastikan bahwa program dilaksanakan secara efisien dan efektif (Antoni, 2018; Sani et al., 2020). Ini juga bertindak sebagai pengatur untuk memastikan bahwa program mematuhi standar dan pedoman yang ditetapkan. Selain itu, pemerintah berfungsi sebagai penegak untuk memastikan bahwa program mencapai tujuan dan sasaran yang dimaksudkan. Melalui berbagai peran tersebut, pemerintah memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan program dan pencapaian hasil yang diinginkan.

Pemerintah berperan penting dalam perumusan kebijakan dan rancangan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Rambe & Febriani, 2020). Perumusan kebijakan oleh pemerintah merupakan mekanisme penting untuk memberikan arah dan kerangka kerja yang jelas bagi pelaksanaan program (Putri & Mutiarin, 2018; Reza Hariyadi, 2021). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kebijakan berfungsi sebagai seperangkat pedoman dan prinsip yang menguraikan tujuan, strategi, dan hasil yang diharapkan dari suatu program atau inisiatif tertentu. Dengan demikian, kebijakan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa implementasi program selaras dengan keseluruhan tujuan dan prioritas pemerintah (Indah, 2020). Selain pelaksanaan program, pemerintah mengalokasikan sumber daya, termasuk keuangan dan sumber daya manusia, untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan inisiatif.

Proses mengalokasikan anggaran, memobilisasi dana, dan memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan seperti infrastruktur, peralatan, dan personel terlatih merupakan komponen penting dari manajemen proyek yang efektif. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa proyek selesai tepat waktu, sesuai anggaran, dan dengan standar kualitas yang diperlukan (Putri & Mutiarin, 2018). Dalam hal ini, manajer proyek harus hati-hati merencanakan dan melaksanakan alokasi sumber daya untuk memastikan bahwa semua persyaratan proyek terpenuhi. Ini mungkin melibatkan identifikasi sumber pendanaan, pengembangan anggaran, dan pembentukan proses pengadaan untuk memperoleh sumber daya yang diperlukan. Pada akhirnya, keberhasilan suatu proyek bergantung pada pengelolaan sumber daya yang efektif dan kemampuan untuk memastikan bahwa alokasi sumber daya merupakan faktor penting dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan program. Alokasi sumber daya yang tepat

sangat penting untuk mencapai tujuan program dan memastikan bahwa program dapat terus beroperasi secara efektif dari waktu ke waktu. Tanpa alokasi sumber daya yang memadai, program mungkin berjuang untuk mencapai tujuannya dan mungkin berisiko gagal. Karena itu, penting bagi pengelola program dan pemangku kepentingan untuk mempertimbangkan dengan hati-hati.

Pemerintah memainkan peran penting dalam mengatur pelaksanaan program dengan menetapkan standar, peraturan, dan pedoman. Fungsi pengaturan ini sangat penting untuk memastikan bahwa program dilaksanakan dengan cara yang konsisten dengan norma dan harapan yang telah ditetapkan (Suriyanti & Binangkit, 2019). Dengan menetapkan parameter tersebut, pemerintah mampu mempertahankan tingkat pengawasan yang mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan program (Marsus, 2022; Rauf & Andriyani, 2023). Hal ini sangat penting di area di mana sumber daya publik digunakan, karena membantu melindungi dari penyalahgunaan atau penyalahgunaan sumber daya ini. Secara keseluruhan, peran peraturan pemerintah merupakan komponen penting dari pelaksanaan program yang efektif dan berfungsi untuk mempromosikan kepentingan publik (Cahyadi, 2016; Pomeranz & Stedman, 2020). Penetapan aturan dan prosedur sangat penting untuk memastikan akuntabilitas, transparansi, dan keadilan dalam proses implementasi. Langkah-langkah ini berfungsi sebagai kerangka kerja yang memandu proses implementasi, memastikan bahwa hal itu dilakukan dengan cara yang konsisten dengan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan kewajiban (Salsabila & Purnomo, 2017). Dengan mematuhi aturan dan prosedur ini, para pemangku kepentingan dapat yakin bahwa proses implementasi dilakukan dengan cara yang etis dan efektif.

Pemantauan kepatuhan terhadap peraturan oleh pemerintah dan pelaksanaan langkah-langkah korektif bila diperlukan merupakan aspek penting dari penegakan peraturan. Praktik ini memastikan bahwa individu dan organisasi mematuhi peraturan dan regulasi yang ditetapkan, sehingga mempromosikan keselamatan, keadilan, dan akuntabilitas di berbagai sektor (Andoko et al., 2021). Peran pengawasan pemerintah dalam kepatuhan terhadap peraturan sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap sistem peraturan. Melalui pemantauan dan penegakan yang efektif, pemerintah dapat mencegah ketidakpatuhan, mendeteksi pelanggaran, dan mengambil. Selain itu, diakui secara luas bahwa pemerintah berperan penting dalam memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi di antara berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan program (Ansell & Gash, 2008). Upaya kolaboratif dari berbagai entitas, termasuk lembaga pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, kelompok masyarakat, dan pelaku terkait lainnya, sangat penting dalam mencapai tujuan program (Ishak et al., 2020). Koordinasi kegiatan dan upaya antara individu dan kelompok merupakan faktor penting dalam mencapai keberhasilan organisasi. Koordinasi yang efektif telah terbukti memfasilitasi pembagian informasi, meningkatkan sinergi, dan meminimalkan duplikasi upaya (Foster-Fishman et al., 2001). Manfaat ini sangat penting dalam lingkungan yang kompleks dan dinamis di mana banyak pemangku kepentingan terlibat. Dalam konteks ini, koordinasi dapat dipandang sebagai mekanisme kunci untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Selain itu, pemerintah berperan sebagai regulator dengan mengawasi dan menilai pelaksanaan program (Brown & Treviño, 2014; Robinson, 2017). Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kemajuan, dampak, dan hasil program untuk memastikan efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang dimaksud. Penilaian keberhasilan program merupakan aspek penting dari evaluasi program, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data secara sistematis untuk menentukan sejauh mana program mencapai tujuannya. Proses evaluasi melibatkan penggunaan berbagai metode dan teknik untuk mengumpulkan informasi yang relevan, termasuk survei, wawancara, kelompok fokus, dan analisis statistik. Temuan evaluasi digunakan untuk menginformasikan perbaikan program dan proses pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, evaluasi program merupakan alat penting untuk memastikan bahwa Menurut literatur yang ada, evaluasi program memainkan peran penting dalam memungkinkan pemerintah melakukan penyesuaian yang diperlukan, memberikan umpan balik, dan menerapkan tindakan korektif yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas program (Prasetyo et al., 2020). Melalui penilaian hasil program yang sistematis dan objektif, evaluasi memberikan wawasan yang berharga tentang kekuatan dan kelemahan program, serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalannya. Dengan memanfaatkan wawasan ini, pemerintah dapat mengidentifikasi area untuk

perbaikan, menyempurnakan desain dan implementasi program, dan meningkatkan dampak keseluruhan dari program mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk memprioritaskan evaluasi program sebagai komponen kunci dari proses pembuatan kebijakan dan pelaksanaannya.

Peran multifaset pemerintah dalam pelaksanaan program mencakup berbagai aspek seperti perumusan kebijakan, penyediaan sumber daya, regulasi, koordinasi, dan pemantauan. Aspek-aspek ini sangat penting dalam memastikan keberhasilan implementasi program. Tanggung jawab pemerintah dalam perumusan kebijakan melibatkan pengembangan kebijakan yang memandu pelaksanaan program (Bourgon et al., 2010; Mayne, 2017). Penyediaan sumber daya memerlukan alokasi sumber daya seperti dana, personel, dan peralatan yang diperlukan untuk pelaksanaan program. Regulasi melibatkan penetapan aturan dan standar yang mengatur implementasi program. Koordinasi melibatkan harmonisasi upaya di antara berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi program. Terakhir, pemantauan melibatkan penilaian berkala atas kemajuan program untuk memastikan tercapainya hasil yang diinginkan. Keberhasilan program dapat dipengaruhi secara signifikan oleh pemerintah yang proaktif dan suportif yang menyediakan lingkungan yang kondusif, memfasilitasi kolaborasi, dan memastikan pemanfaatan sumber daya secara efektif. Penegasan ini didukung oleh penelitian yang menyoroti pentingnya keterlibatan pemerintah dalam implementasi program. Lingkungan yang kondusif sangat penting untuk keberhasilan program karena menyediakan infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan untuk implementasi program. Memfasilitasi kolaborasi antara pemangku kepentingan juga penting karena mempromosikan berbagi pengetahuan dan meningkatkan efektivitas program. Akhirnya, pemanfaatan sumber daya yang efektif sangat penting karena memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan program. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk memainkan peran aktif dalam pelaksanaan program untuk memastikan keberhasilan mereka.

2.2 Kesadaran Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan

Pentingnya kesadaran publik dalam pelaksanaan program tidak dapat dilebih-lebihkan, karena memiliki dampak langsung pada keberhasilan inisiatif yang dilakukan oleh badan pemerintah atau entitas lainnya (Shepherd et al., 2014). Yang dimaksud dengan “kesadaran masyarakat” adalah pengertian, wawasan, dan pandangan yang dimiliki oleh individu atau kelompok terhadap suatu program atau hal tertentu (Jerath, 2021). Tingkat kesadaran dan informasi masyarakat mengenai maksud, tujuan, dan manfaat suatu program dapat berdampak besar pada proses pelaksanaannya. Tingkat kesadaran dan pemahaman tentang suatu program di antara individu telah ditemukan memiliki dampak yang signifikan terhadap keterlibatan dan kontribusi aktif mereka terhadap keberhasilannya (Paul et al., 2020). Tingkat keterlibatan dalam suatu program dapat sangat bervariasi, mulai dari adopsi individu terhadap perilaku yang diinginkan, seperti partisipasi dalam kampanye kesehatan atau kepatuhan terhadap peraturan lingkungan, hingga dukungan dan advokasi di tingkat komunitas. Fasilitasi perubahan perilaku merupakan aspek penting dari kesadaran publik (Salsabila et al., 2021; Wang, 2014). Pernyataan ini menyoroti pentingnya kesadaran publik dalam mempromosikan perubahan perilaku. Penyebaran informasi dan peningkatan kesadaran melalui program dapat mendidik masyarakat secara efektif tentang pentingnya perilaku atau praktik tertentu. Telah diakui secara luas bahwa masyarakat yang terinformasi dengan baik dapat memainkan peran penting dalam memantau implementasi suatu program dan meminta pertanggungjawaban otoritas terkait. Hal ini karena masyarakat yang terinformasi dapat bertindak sebagai pengawas, mengawasi kemajuan program dan memastikan bahwa program tersebut dilaksanakan dengan cara yang konsisten dengan tujuan yang dimaksudkan (Buchy & Hoverman, 2000; Lukensmeyer et al., 2011).

Gagasan ini didukung oleh semakin banyak penelitian, yang telah menunjukkan bahwa program yang tunduk pada pengawasan publik lebih mungkin efektif dan efisien daripada yang tidak. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang memadai tentang program, sehingga mereka dapat berperan aktif dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam kebijakan publik. Pentingnya kesadaran publik dalam mengidentifikasi potensi tantangan dan hambatan selama pelaksanaan program telah diakui secara luas dalam literatur (Perlaviciute &

Squintani, 2020; Salsabila et al., 2021; Sinclair & Diduck, 2017; Society, 2013). Dengan meningkatkan kesadaran publik, para pemangku kepentingan lebih siap untuk mengidentifikasi potensi tantangan dan hambatan, yang kemudian dapat ditangani secara proaktif. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan hasil pelaksanaan program dan memastikan keberhasilan program (Halvorsen, 2001). Oleh karena itu, disarankan agar perencana dan pelaksana program memprioritaskan upaya penyadaran publik. Pemberian tujuan program kepada individu dapat memfasilitasi kemampuan mereka untuk memberikan umpan balik, menyarankan perbaikan, dan mengidentifikasi potensi masalah. Pelaksanaan umpan balik telah ditemukan sebagai alat yang berharga dalam memfasilitasi evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan, yang pada akhirnya menghasilkan pengembangan strategi implementasi yang lebih efektif. Oleh karena itu, sangat penting untuk memprioritaskan kesadaran publik dalam perencanaan dan pelaksanaan program untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutannya. Penyebaran informasi yang efektif dan keterlibatan aktif masyarakat merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan program dan menghasilkan hasil positif yang berkelanjutan. Dengan memanfaatkan kekuatan kolektif masyarakat, program dapat secara efektif memobilisasi sumber daya dan mendorong perubahan yang berarti.

3. Metodologi Penelitian

Untuk memahami bagaimana peran humas pemerintah terhadap peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di Kota Batam, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Merujuk pada Sujarweni (2021), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang sedang diteliti secara mendalam, menggali makna, perspektif, dan pengalaman individu atau kelompok yang terlibat dalam fenomena tersebut. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan karakteristik, situasi, atau peristiwa yang terjadi. Penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data kualitatif, seperti wawancara mendalam dengan humas pemerintah, petugas pajak, dan masyarakat di Kota Batam. Wawancara akan membantu dalam mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran humas pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Selain itu, teknik pengumpulan data lainnya seperti observasi partisipatif, dan studi dokumentasi juga digunakan untuk mendapatkan informasi yang relevan. Temuan dari penelitian ini akan diinterpretasikan dan dijelaskan secara mendalam dalam konteks teori-teori yang relevan. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang peran humas pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di Kota Batam. Temuan ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi pemerintah dan humas pemerintah dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesad

4. Hasil dan Pembahasan

Studi ini memusatkan perhatian pada eksplorasi Humas Pemerintah sebagai fungsi manajemen yang terutama difokuskan pada penanaman dan kelangsungan hubungan antara organisasi dan pemangku kepentingan eksternalnya (Sani et al., 2020). Tujuan Humas Pemerintah adalah untuk membangun dan mempertahankan citra baik organisasi di mata publik (Alfaruqi et al., 2019). Melalui penerapan berbagai strategi komunikasi, Humas Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan reputasi organisasi, membangun kepercayaan, dan menumbuhkan itikad baik di antara para pemangku kepentingan. Pemanfaatan jajak pendapat publik berfungsi sebagai alat vital bagi manajemen dalam menanggapi sentimen publik secara efektif. Praktik ini juga berfungsi sebagai sistem peringatan dini, memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi dan memperkirakan tren yang muncul. Menurut Denny Griswold, Humas dapat didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang melibatkan penilaian sikap dan tanggapan publik, demonstrasi kebijakan dan prosedur yang sejalan dengan harapan publik dan bermanfaat bagi publik, serta pengembangan dan pelaksanaan strategi yang ditujukan. dalam mengamankan penerimaan publik (Ladista, 2023). Bidang hubungan masyarakat merupakan elemen penting dari manajemen informasi dan memainkan peran penting dalam membina komunikasi sosial yang efektif di antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan kelompok masyarakat yang beragam.

Pentingnya Humas Pemerintah dalam membina dan memperluas hubungan yang ada dan menumbuhkan asosiasi yang menguntungkan dengan entitas eksternal, khususnya masyarakat umum, tidak dapat dilebih-lebihkan (Hartini & Suwandewi, 2022). Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, perusahaan Humas Pemerintah menggunakan beragam strategi operasional (Ramadhani & Prihantoro, 2020). Pendekatan awal melibatkan strategi berbasis komunitas yang memerlukan kerja sama dengan entitas sosial budaya sambil mempertimbangkan pandangan publik seperti yang digambarkan di media massa. Studi ini menyoroti pentingnya koordinasi dan integrasi sebagai strategi kunci untuk keberhasilan implementasi program Humas Pemerintah. Komite Koordinasi Kehumasan bertanggung jawab untuk mengawasi strategi ini. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk memastikan bahwa semua kegiatan Humas Pemerintah selaras dan terintegrasi dengan tujuan dan sasaran organisasi secara keseluruhan. Strategi koordinasi dan integrasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas program kehumasan dengan memastikan bahwa semua pemangku kepentingan bekerja sama menuju tujuan bersama.

Komite Koordinasi Kehumasan memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses ini dengan memberikan arahan dan dukungan kepada semua pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan program kehumasan. Secara keseluruhan, strategi koordinasi dan integrasi merupakan komponen penting dari setiap program Humas Pemerintah yang sukses, dan implementasinya harus diberikan. Studi ini mengusulkan pendekatan edukatif dan persuasif sebagai strategi ketiga untuk meningkatkan keterlibatan dan mencapai tujuan pembangunan. Pendekatan ini terutama bertujuan untuk mengubah sikap target pasar yang tidak menguntungkan, khususnya terhadap media massa. Dengan demikian, strategi tersebut bermaksud untuk membawa perubahan positif dalam perilaku khalayak sasaran dan mendorong mereka untuk berpartisipasi dalam inisiatif pembangunan. Pendekatan edukatif dan persuasif diharapkan menjadi alat yang efektif dalam mempromosikan keterlibatan dan mencapai tujuan pembangunan. Strategi keempat memerlukan penerapan sistem informasi terpadu yang dirancang untuk meningkatkan kemandirian juru bicara dan petugas. Sistem ini akan memberikan mereka aliran informasi yang ditargetkan secara konsisten sesuai dengan tujuan hubungan masyarakat. Dampak humas dalam membentuk citra pemerintah melalui tindakannya merupakan topik yang sangat menarik dalam penelitian ilmiah. Sebagaimana dicatat oleh Lubis (2012), Humas Pemerintah memainkan peran penting sebagai komunikator yang sangat berpengaruh bagi pemerintah dan juga pembayar pajak dalam upaya mempengaruhi persepsi publik secara positif.

Strategi komunikasi yang efektif sangat penting untuk membentuk opini publik dan mempertahankan citra yang baik. Oleh karena itu, mempekerjakan petugas humas merupakan investasi penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa kebijakan dan tindakan mereka dikomunikasikan secara efektif kepada publik. Penyebarluasan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak bagi kemajuan masyarakat berpotensi mendongkrak reputasi pemerintah dan menjamin masuknya dana yang cukup untuk pelaksanaan inisiatif pembangunan dan peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Sriniyati (2020), pajak dianggap sangat penting untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan dianggap sebagai kontribusi kepada negara. Penting untuk dicatat bahwa pajak tidak memberikan pengembalian kinerja langsung (Sriniyati, 2020). Peran strategis peningkatan pungutan pajak dapat berperan signifikan dalam meningkatkan kemandirian keuangan pemerintah dalam rangka keuangan negara. Analisis aspek ekonomi departemen pajak dapat memberikan gambaran tentang potensi penerimaan negara. Pembiayaan berbagai infrastruktur di segala aspek kehidupan bernegara melalui pemungutan pajak merupakan fungsi utama pemerintah. Infrastruktur tersebut meliputi transportasi, air, listrik, pendidikan, kesehatan, keamanan, komunikasi, dan berbagai fasilitas lainnya. Tujuan utama infrastruktur tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan pembangunan nasional.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan penerimaan yang telah digariskan. Tanggung jawab untuk menentukan pendekatan yang optimal untuk mengelola sistem pajak ada pada pemerintah. Pernyataan ini berpendapat bahwa pemerintah harus memiliki kapasitas untuk mengubah kebijakannya, khususnya kebijakan fiskal, dengan tujuan mengoptimalkan pendapatan negara. Penyebaran informasi pajak saat ini atau sejarah kepada masyarakat umum adalah fungsi kunci dari hubungan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerapkan beberapa

modifikasi selama bertahun-tahun yang bertujuan untuk merampingkan proses wajib pajak dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Namun, upaya tersebut belum cukup untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan. Isu penggelapan pajak dan kegiatan penipuan telah menjadi perhatian yang signifikan akhir-akhir ini. Sejumlah besar individu sengaja terlibat dalam praktek-praktek terlarang tersebut, yang menyebabkan akumulasi substansial dari pajak yang belum dibayar. Aspek yang disebutkan di atas sangat penting. Mengingat keadaan tersebut, signifikansi dan tujuan PR mengambil peran penting dalam mengawasi penyebaran informasi yang efektif kepada masyarakat umum mengenai keuntungan dan operasi perpajakan. Tujuan dari upaya ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak sebagai sarana untuk meningkatkan pendapatan negara dan mendorong kemajuan ekonomi.

Pemanfaatan komunikasi sebagai sarana untuk mempengaruhi perubahan masyarakat adalah pendekatan yang tak terbantahkan. Tindakan komunikasi memiliki potensi untuk menjadi sarana menjembatani kesenjangan yang ada dalam masyarakat, antara organisasi dan khalayak sasaran masing-masing, serta antara pemimpin organisasi dan karyawan mereka. Studi ini berpendapat bahwa tindakan yang berhubungan dengan komunikasi bukanlah suatu kebetulan. Untuk mencapai komunikasi berkualitas tinggi, sangat penting bahwa komunikasi direncanakan secara strategis, dikoordinasikan secara efektif, dan terus ditingkatkan. Pengembangan strategi komunikasi secara luas dianggap sebagai usaha kritis. Sebuah strategi komunikasi, juga disebut sebagai strategi komunikasi yang baik, dianggap efektif jika dapat melengkapi individu secara memadai dengan alat yang diperlukan untuk berinteraksi dengan mitra komunikasinya dengan cara yang memfasilitasi pencapaian tujuan komunikasi yang diinginkan. Studi ini mengkaji peran pejabat humas pemerintah sebagai mediator bagi lembaga dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi masalah publik. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada masalah kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pembayaran pajak. Melalui analisis menyeluruh terhadap literatur dan studi kasus yang relevan, makalah ini berpendapat bahwa pejabat humas pemerintah dapat memainkan peran penting dalam mengembangkan jalan yang benar dan memilih strategi yang tepat untuk mengatasi masalah ini. Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi praktisi kehumasan, lembaga pemerintah, dan pembuat kebijakan yang ingin meningkatkan pemahaman dan kesadaran publik tentang pembayaran pajak. Pembentukan kolaborasi yang kuat antara humas pemerintah dan masyarakat umum sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan pendekatan yang diusulkan. Namun, sama pentingnya untuk mengakui interaksi antara humas dan media arus utama. Penyebaran informasi dan peningkatan kesadaran publik di tingkat lokal dan nasional dapat dilakukan melalui berbagai saluran media. Saluran tersebut meliputi media cetak, seperti surat kabar, majalah, dan baliho, serta media elektronik, seperti televisi dan radio (Irmayani, 2019).

Media saat ini telah muncul sebagai salah satu cara yang paling efektif untuk menyebarkan informasi, memikat dan memikat audiens, membentuk sikap dan perspektif, mendorong perubahan perilaku, menginspirasi individu, dan menyediakan hiburan. Wacana ini bertujuan untuk menjelaskan strategi yang efektif yang telah diamati persuasif dan menawan. Strategi yang dipermasalahkan telah dicatat menarik dalam kemampuannya untuk melibatkan dan mempertahankan perhatian audiens yang dituju. Analisis berikut akan memberikan penjelasan rinci tentang strategi ini dan potensi implikasinya untuk berbagai bidang. Pernyataan tersebut mengemukakan bahwa meningkatkan kepatuhan pajak membutuhkan lebih dari tindakan yang ada saat ini. Non-pembayaran pajak oleh sejumlah besar individu dan kurangnya kesadaran mereka tentang kewajiban pajak mereka adalah masalah yang relevan. Studi ini menyoroti pentingnya kehati-hatian dari pihak pemerintah saat bekerja sama dengan humas pemerintah sebagai koordinator komunikasi publik terkait pajak. Studi ini menekankan pentingnya strategi komunikasi yang efektif di bidang perpajakan dan peran humas pemerintah dalam memfasilitasi komunikasi tersebut. Studi ini menggarisbawahi perlunya pemerintah berhati-hati dalam bermitra dengan humas pemerintah untuk memastikan efektivitas komunikasi publik terkait pajak.

Pesatnya perkembangan teknologi dalam beberapa dekade terakhir telah memiliki banyak dampak pada berbagai industri. Industri media ditandai dengan pemanfaatan teknologi untuk tujuan pengiriman dan

pertukaran informasi. Era media saat ini ditentukan oleh teknologi, sebagaimana dibuktikan oleh pengaruhnya yang menyebar. Pemanfaatan media sosial dan digital sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan menyebarluaskan pesan baru tentang wajib pajak merupakan strategi yang sangat manjur. Di zaman sekarang, telah terjadi pertumbuhan yang terus-menerus dan ekspansif dalam populasi pengguna media sosial. Solusi yang diusulkan bertujuan untuk membantu para profesional Humas Pemerintah dalam memanfaatkan situasi saat ini untuk keuntungan mereka. Adopsi yang meluas dari platform media sosial telah menciptakan potensi besar untuk menyebarkan informasi tentang kebijakan pemerintah dengan biaya rendah. Terlepas dari potensi ini, lembaga pemerintah belum sepenuhnya memanfaatkan media sosial, dan masih diperlukan strategi untuk memanfaatkan platform ini secara efektif.

Dalam hal komunikasi, tidak diragukan lagi ini adalah salah satu metode untuk mempengaruhi perubahan masyarakat. Komunikasi dapat menjembatani kesenjangan dalam masyarakat, antara organisasi dan audiens target mereka, dan antara pemimpin organisasi dan karyawan mereka. Jadi, tentu saja, semua tindakan yang berhubungan dengan komunikasi bukanlah suatu kebetulan. Untuk menjadi komunikasi yang berkualitas, komunikasi harus direncanakan, dikoordinasikan, dan ditingkatkan. Salah satu tugas yang sangat penting adalah menciptakan strategi komunikasi, disebut juga dengan strategi komunikasi yang baik, jika strategi tersebut dapat secara tepat memberikan tempat atau posisi seseorang dalam berinteraksi dengan mitra komunikasinya guna mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Sebagai contoh seorang pejabat humas pemerintah yang dapat bekerja sebagai mediator bagi suatu instansi agar dapat menyusun jalan yang benar dan memilih strategi yang tepat untuk mengatasi masalah yang dihadapi, dalam hal ini masalah kurangnya pemahaman dan pemahaman masyarakat umum. kesadaran untuk membayar wajib pajak. Tentu saja, meskipun penting bagi humas pemerintah untuk mengembangkan kerja sama yang solid dengan masyarakat umum untuk menerapkan pendekatan ini, penting juga untuk memperhatikan bagaimana hubungan humas terhubung dengan media arus utama. Media cetak, seperti surat kabar, majalah, dan baliho, serta media elektronik, seperti televisi dan radio, merupakan contoh media yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dan meningkatkan kesadaran publik dalam skala lokal dan nasional (Irmayani, 2019). . Media saat ini adalah salah satu metode yang paling efektif untuk menyampaikan informasi, menarik, memikat, mempengaruhi sikap dan pandangan, mengubah perilaku, menginspirasi, dan menghibur orang. Ini adalah contoh strategi yang meyakinkan (menarik). Namun, itu tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Banyak orang belum membayar pajak dan tidak menyadari keberadaan mereka. Akibatnya, pemerintah harus berhati-hati dalam bekerja sama dan bermitra dengan humas pemerintah sebagai koordinator komunikasi publik terkait pajak.

Kemajuan pesat teknologi selama beberapa dekade terakhir telah memiliki banyak efek pada berbagai bisnis. Dalam industri media, teknologi mewakili transmisi dan pertukaran informasi. Teknologi, tanpa diragukan lagi, mendefinisikan era media baru. Menggunakan media sosial dan digital untuk mempromosikan kesadaran publik dan menyebarkan pesan baru tentang pembayar pajak adalah salah satu taktik yang paling efektif. Jumlah pengguna media sosial terus meningkat dan berkembang, terutama di zaman sekarang ini. Solusi ini harus membantu humas dalam memanfaatkan keadaan saat ini. Mengingat banyaknya pengguna media sosial, ada juga potensi yang signifikan untuk berbagi informasi tentang kebijakan pemerintah dengan biaya minimal; namun, penggunaan media sosial saat ini oleh instansi pemerintah masih terbatas, dan teknik untuk memanfaatkannya masih diperlukan.

Media memiliki dampak yang signifikan terhadap kemanjuran operasi Humas Pemerintah, terutama ketika jumlah kampanye Humas Pemerintah dipertimbangkan. Masing-masing media memiliki kelebihan dan kekurangan, namun jika digunakan secara bersamaan akan saling melengkapi. Oleh karena itu, media berikut digunakan untuk membantu kinerja humas dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak:

- 1) Metode langsung/tatap muka dengan menggunakan media tradisional.
- 2) Media massa menggunakan cara tidak langsung daripada komunikasi tatap muka.

5. Kesimpulan

Humas menjalankan fungsi manajemen yang penting karena tidak hanya mengevaluasi sikap dan tanggapan masyarakat umum, tetapi juga berfungsi sebagai contoh dengan menyelaraskan kebijakan dan prosedur dengan kepentingan publik. Tujuan Humas adalah untuk meningkatkan penerimaan dan pemahaman publik dengan mengembangkan dan melakukan upaya-upaya strategis seperti kampanye dan penyuluhan dan berkomunikasi secara aktif dengan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media massa, media sosial, dan situs web resmi secara metodis dalam upaya menjangkau sebanyak mungkin orang. Salah satu faktor yang memengaruhi kesadaran membayar pajak adalah persepsi masyarakat tentang penggunaan dana pajak. Jika masyarakat merasakan manfaat yang nyata dari penggunaan dana pajak dalam pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan peningkatan kesejahteraan, maka tingkat kesadaran akan meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat mengalami peningkatan bersamaan dengan adanya upaya yang signifikan untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak di kalangan masyarakat. Meskipun begitu, masih ada sebagian masyarakat, terutama di sektor informal, yang belum sepenuhnya menyadari pentingnya kewajiban perpajakan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak atau kurangnya pengawasan yang efektif dalam sektor informal.

Referensi

- Alfaruqi, H. A., Sugiharti, D. K., & Cahyadi, A. (2019). Peran pemerintah dalam mencegah tindakan penghindaran pajak sebagai aktualisasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam bidang perpajakan. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 3(1).
- Andoko, B. W., Setiawan, D., Purnomo, E. P., Salsabila, L., & Fais, K. (2021). Public Policies for Creating Sustainable and Integrated Transport in Jakarta. *Advances in Digital Science: ICADS 2021*, 523–530.
- Angellia, A., Angeline, A., Stefanie, S., & Novilia, V. (2021). Analisis Pendapatan Regional Kota Batam. *Jurnal Sosial Sains*, 1(6). <https://doi.org/10.36418/sosains.v1i6.127>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Antoni, S. (2018). Memaksimalkan Peran Pemerintah dan Masyarakat Dalam Pemberantasan Narkoba. *ANTARA SUMBAR*. <https://sumbar.antaranews.com/berita/229766/memaksimalkan-peran-pemerintah-dan-masyarakat-dalam-pemberantasan-narkoba>
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2). <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Bourgon, G., Bonta, J., Rugge, T., & Scott, T.-L. (2010). The role of program design, implementation, and evaluation in evidence-based real world community supervision. *Fed. Probation*, 74, 2.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K. (2014). Do Role Models Matter? An Investigation of Role Modeling as an Antecedent of Perceived Ethical Leadership. *Journal of Business Ethics*, 122(4), 587–598. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1769-0>
- Bruno, R. L. (2019). Tax enforcement, tax compliance and tax morale in transition economies: A theoretical model. *European Journal of Political Economy*, 56. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2018.08.006>
- Buchy, M., & Hoverman, S. (2000). Understanding public participation in forest planning: A review. *Forest Policy and Economics*, 1(1), 15–25. [https://doi.org/10.1016/s1389-9341\(00\)00006-x](https://doi.org/10.1016/s1389-9341(00)00006-x)

- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2018). The role of policy entrepreneurs in open government data policy innovation diffusion: An analysis of Australian Federal and State Governments. *Government Information Quarterly*, 35(1), 123–134. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.004>
- Deng, H., & Xie, D. (2021). Application of the Tax Policy in the Free-Trade Zone Based on Big Data and Internet of Things Technology. *Mobile Information Systems*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/3315160>
- Ezejiolor, R. A., Adigwe, P. K., & Echekeba, F. N. (2015). Tax As a Fiscal Policy and Manufacturing Company'S Performance As an Engine for Economic Growth in Nigeria. *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 3(3).
- Foster-Fishman, P. G., Berkowitz, S. L., Lounsbury, D. W., Jacobson, S., & Allen, N. A. (2001). Building collaborative capacity in community coalitions: A review and integrative framework. *American Journal of Community Psychology*, 29(2), 241–261.
- Furuholt, B., & Wahid, F. (2008). *E-Government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia : The Case of Sragen*. February. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2008.134>
- Ghimire, P. (2019). Role of Tax Towards Government Revenue of Nepal. *International Journal of Business and Economics Research*, 8(3). <https://doi.org/10.11648/j.ijber.20190803.12>
- Halvorsen, K. E. (2001). Assessing public participation techniques for comfort, convenience, satisfaction, and deliberation. *Environmental Management*, 28(2), 179–186. <https://doi.org/10.1007/s002670010216>
- Hartini, M. L. S., & Suwandewi, P. A. M. (2022). Analisis Kebijakan Pajak Penghasilan untuk UMKM Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Studi Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 13–23.
- Indah, D. (2020). Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance. *Jurnal Politik Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1).
- Ishak, N., Hasibuan, R. R., & Arbani, T. S. (2020). Bureaucratic and Political Collaboration Towards a Good Governance System. *Bestuur*, 8(1). <https://doi.org/10.20961/bestuur.v8i1.42922>
- Javed, M., & Tučková, Z. (2020). The role of government in tourism competitiveness and tourism area life cycle model. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(9), 997–1011. <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1819836>
- Jerath, N. (2021). Awareness and Attitude of Students towards Municipal Solid Waste Management to Achieve Sustainable Development Goals - A Case Study. *INTERNATIONAL JOURNAL OF PLANT AND ENVIRONMENT*, 7(01). <https://doi.org/10.18811/ijpen.v7i01.9>
- Kuhuparuw, entje J., Ardiansyah, A., & Nunumete, L. S. (2022). The Effect of Tax Literacy, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Compliance with OP Annual SPT Submission. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i4.7211>
- Kusumasari, B., & Alam, Q. (2012). Bridging the gaps: the role of local government capability and the management of a natural disaster in Bantul, Indonesia. *Natural Hazards*, 60(2), 761–779. <https://doi.org/10.1007/s11069-011-0016-1>

- Ladista, R. D. (2023). Economic Recovery: A Bibliometric Study. *Studi Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 1(2), 97–108.
- Lee, J. (2013). Exploring the Role of Knowledge Networks in Perceived e-Government: A Comparative Case Study of two Local Governments in Korea. *American Review of Public Administration*, 43(1), 89–108. <https://doi.org/10.1177/0275074011429716>
- Lukensmeyer, C. J., Goldman, J., & Stern, D. (2011). Assessing public participation in an open government era. *IBM Center for the Business of Government*. Available at: <Http://Www.Govexec.Com/Pdfs/082211jm1.Pdf>.
- Mangoting, Y., Widuri, R., & Eoh, T. S. (2019). The Dualism of Tax Consultants' Roles in the Taxation System. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 21(1). <https://doi.org/10.9744/jak.21.1.30-37>
- Marsus, S. (2022). Evaluasi Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah: Studi Kasus pada Dinas Kesehatan Kabupaten Garut. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(1), 65–79.
- Mayne, J. (2017). Linking evaluation to expenditure reviews: Neither realistic nor a good idea. *Canadian Journal of Program Evaluation* file:///D:/Master Degree/Semester 1/Bu Arin/PubSub10884_Eckersley.Pdf, 32(3), 316–326. <https://doi.org/10.3138/cjpe.43178>
- Murray, J. (2010). Qualitative Research Methods. In *Principles of Social Psychiatry: Second Edition*. <https://doi.org/10.1002/9780470684214.ch7>
- Nurizzaman, R. (2020). Analisis Kepatuhan Perpajakan Pelaku Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Umk) Di Indonesia: Studi Pada Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(2). <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i2.345>
- Paul, A., Sikdar, D., Hossain, M. M., Amin, M. R., Deeba, F., Mahanta, J., Akib Jabed, M., Mohaiminul Islam, M., Jahan Noon, S., & Kumar Nath, T. (2020). Knowledge, attitudes, and practices toward the novel coronavirus among Bangladeshis: Implications for mitigation measures. *PLoS ONE*, 15(9 September 2020), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238492>
- Perlaviciute, G., & Squintani, L. (2020). Public Participation in Climate Policy Making : Toward Reconciling Public Preferences and Legal Frameworks. *One Earth*, 2(4), 341–348. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2020.03.009>
- Pomeranz, E. F., & Stedman, R. C. (2020). Measuring good governance: piloting an instrument for evaluating good governance principles. *Journal of Environmental Policy and Planning*, 22(3). <https://doi.org/10.1080/1523908X.2020.1753181>
- Prakoso, A., Wicaksono, G., & Iswono, S. (2019). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi Universitas PGRI Kediri*, 4(1).
- Prasetyo, A., Nur, D. Y., & Poetri, D. R. (2020). Evaluasi Implementasi dan Pengembangan Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dispendukcapil Kota Batu). *Prosiding Simposium Nasional''Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4. O*.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- R, M. M., & Agusti, R. R. (2019). Peran Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dan Alternatif Kebijakan Pajak Untuk Umkm Dibidang Pariwisata Pasca Bencana. *Media Bina Ilmiah*, 14(3). <https://doi.org/10.33758/mbi.v14i3.326>

- Ramadhani, R. W., & Prihantoro, E.-. (2020). Strategi Komunikasi Pembangunan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam Menerapkan Nawacita dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(02). <https://doi.org/10.46937/18202028913>
- Rambe, R. A., & Febriani, R. E. (2020). Peran Belanja Pemerintah dan Pajak Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten dan Kota di Sumatera. *PARETO: Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 3(1).
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Reza Hariyadi, A. (2021). Dinamika Kebijakan Perencanaan Pembangunan Nasional Indonesia. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3887>
- Robinson, M. (2017). The role of evaluation in spending review. *Canadian Journal of Program Evaluation*, 32(3), 305–315. <https://doi.org/10.3138/cjpe.43177>
- Salsabila, L., & Purnomo, E. P. (2017). Establishing and Implementing Good Practices E-Government (A Case Study : e-Government Implementation between Korea and Indonesia). *Asean/ Asia Academic Society International Conference (AASIC)*, 5, 221–229.
- Salsabila, L., Purnomo, E. P., & Jovita, H. D. (2021). The Importance of Public Participation in Sustainable Solid Waste Management. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(2), 106–123.
- Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). Pemahaman petugas kehumasan kementerian dalam negeri tentang peran humas pemerintah. *PROfesi Humas*, 4(2), 215–236.
- Shah, S. I. H., Peristeras, V., & Magnisalis, I. (2021). Government Big Data Ecosystem: Definitions, Types of Data, Actors, and Roles and the Impact in Public Administrations. *Journal of Data and Information Quality*, 13(2). <https://doi.org/10.1145/3425709>
- Shepherd, M. L., Harris, M. L., Chung, H., & Himes, E. M. (2014). Using the Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement Model to build a shared governance culture. *Journal of Nursing Education and Practice*, 4(6), 90–104. <https://doi.org/10.5430/jnep.v4n6p90>
- Sihombing, S., & Alestiana, S. (2020). Perpajakan teori dan aplikasi. In *Widina* (Vol. 44, Issue 8).
- Sinclair, A. J., & Diduck, A. P. (2017). Reconceptualizing public participation in environmental assessment as EA civics. *Environmental Impact Assessment Review*, 62, 174–182.
- Society, A. (2013). *When Public Participation An Empirical of Managers ' Assessment Perceptions*. 67(2), 265–278. <https://doi.org/10.1111/puar.12295.816>
- Sriniyati, S. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1). <https://doi.org/10.30871/jaemb.v8i1.1913>
- Suriyanti, L. H., & Binangkit, I. D. (2019). Peran Kebijakan Pemerintah Dalam Memoderasi Pengaruh Strategi Bisnis Terhadap Kinerja Usaha (Studi Kasus Pada UMKM Bidang Makanan dan Minuman di Kota Pekanbaru). *Akuntansi & Ekonomika*, 9(1).
- Wang, X. (2014). *Assessing Public Participation*. 24(4), 322–336. <https://doi.org/10.2307/3381222>
- Zeinudin. (2016). Praktek Otonomi Daerah di Batam : Dinamika dan Permasalahan Penerapan Kebijakan Free Trade Zone (FTZ). 6, Juni 2016.