

Evaluasi Kebijakan Pajak Pertambahan Nilai dengan Menggunakan Persepektif Publik Digital dalam Kerangka *Public Value*

Ferdian Al Ghifari Ganda Hutama*¹, Annur Muhammad Rizki², Fadjar Tri Sakti³

^{1, 2, 3} *Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia*

E-mail: gandahutama@outlook.com*¹, annurizki06@gmail.com², fadjartrisakti@uinsgd.ac.id³

Article Info	Abstract
<p>Keywords: Public Perspective Policy Evaluation Public Value Value Added Tax</p>	<p>The policy to increase the Value Added Tax (VAT) rate to 12%, as stipulated in Law Number 7 of 2021 on the Harmonization of Tax Regulations, has generated diverse public responses, particularly regarding its impact on purchasing power, fiscal fairness, and policy legitimacy. This study aims to analyze public perceptions of the 12% VAT policy and assess the formation of public value using the Public Value framework. The research employs a mixed-methods approach with concurrent triangulation, combining quantitative sentiment analysis with qualitative content analysis of secondary data derived from public comments on Instagram. The findings indicate that public perception is predominantly negative, reflecting a low level of perceived policy value. Qualitative analysis further reveals that the VAT 12% policy is perceived as weak across the three dimensions of Public Value: policy benefits (value), legitimacy and public support (legitimacy and support), and governmental operational capacity (operational capabilities). The study concludes that the success of fiscal policy depends not only on legal validity and revenue objectives but also on the government's ability to deliver tangible benefits, secure social legitimacy, and ensure effective implementation. Accordingly, this research recommends strengthening policy communication strategies, enhancing transparency and public participation, and improving economic mitigation mechanisms to increase public value and societal acceptance of the VAT 12% policy.</p>
<p>DOI: https://doi.org/10.51903/vcjkky02</p>	
<p>Submitted: 18 Nov 2025, Reviewed: 18 Dec 2025, Accepted: 08 Jan 2026</p>	
<p>*Corresponding Author</p>	

Abstrak

Kebijakan kenaikan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) menjadi 12% sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan menimbulkan beragam respons publik, khususnya terkait dampaknya terhadap daya beli, keadilan fiskal, dan legitimasi kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kebijakan PPN 12% serta menilai pembentukan nilai publik melalui kerangka *Public Value*. Metode penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *concurrent triangulation*, yang mengombinasikan analisis sentimen secara kuantitatif dan *content analysis* secara kualitatif terhadap data sekunder berupa komentar publik di media sosial Instagram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi publik didominasi oleh sentimen negatif, yang mencerminkan rendahnya nilai kebijakan yang dirasakan masyarakat. Pendalaman kualitatif menunjukkan bahwa kebijakan PPN 12% dipersepsikan lemah pada tiga dimensi *Public Value*, yaitu manfaat kebijakan (*value*), legitimasi dan dukungan publik (*legitimacy and support*), serta kapabilitas operasional pemerintah (*operational capabilities*). Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan fiskal tidak hanya bergantung pada aspek legalitas dan tujuan penerimaan negara, tetapi juga pada kemampuan pemerintah membangun manfaat nyata, legitimasi sosial, dan kesiapan implementasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi komunikasi kebijakan, peningkatan transparansi dan

partisipasi publik, serta perbaikan mekanisme mitigasi dampak ekonomi guna meningkatkan nilai publik dan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan PPN 12%.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pajak Pertambahan Nilai, Perspektif Publik, Public Value

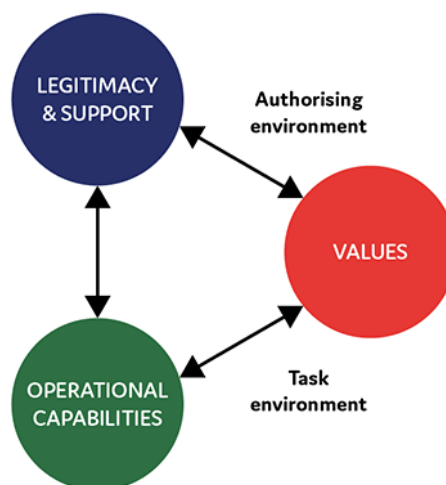
I. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perpajakan konsumsi menjadi salah satu instrumen utama pemerintah Indonesia untuk memperkuat basis fiskal dan menutup defisit anggaran (Devano & Siregar, 2024; Hanafi, 2023; Qinayya et al., 2024). Salah satu kebijakan yang menonjol adalah penyesuaian tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Berdasarkan regulasi tersebut, tarif PPN disepakati naik secara bertahap, yakni dari 10% menjadi 11% yang telah berlaku pada 1 April 2022, dan selanjutnya menjadi 12% yang direncanakan mulai berlaku paling lambat pada 1 Januari 2025 (Indonesia, 2021). Perubahan tarif ini memicu perhatian luas karena dampaknya yang simultan terhadap penerimaan negara, harga konsumen, perilaku konsumsi rumah tangga, dan kondisi sektor usaha. Sebagai langkah mitigasi, pemerintah juga mengacu pada amanat undang-undang tersebut untuk mengeluarkan paket kebijakan pendamping guna meredam efek kenaikan terhadap kelompok masyarakat rentan serta sektor-sektor strategis tertentu (Ricardo & Tambunan, 2024).

Fenomena kenaikan tarif PPN ini menimbulkan dua kelompok masalah yang saling terkait. Pertama, dari sisi fiskal dan makro kenaikan tarif diharapkan meningkatkan penerimaan pajak untuk pembiayaan pembangunan dan stabilitas fiskal, tetapi berpotensi menimbulkan tekanan inflasi jangka pendek dan menurunkan daya beli, khususnya jika disertai transmisi harga yang cepat ke konsumen akhir (Subur & Syata, 2024). Kedua, dari sisi distribusi dan kepatuhan efek pada kesejahteraan rumah tangga bersifat heterogen: kelompok berpendapatan rendah lebih rentan terhadap kenaikan harga barang kebutuhan, sedangkan pelaku usaha kecil menengah menghadapi beban administrasi dan kemungkinan erosi margin (Fathoni, 2025). Studi empirik awal menemukan bahwa sementara peningkatan tarif memberikan kontribusi jelas terhadap penerimaan negara, dampaknya terhadap konsumsi dan inflasi kadang kecil atau bersifat sementara tergantung kebijakan kompensasi dan kondisi ekonomi makro. Selain itu, kajian lain menunjukkan bahwa peningkatan tarif PPN juga dapat berdampak pada tekanan inflasi, karena kenaikan pajak konsumsi cenderung langsung meningkatkan indeks harga konsumen (IHK), khususnya pada barang dan jasa yang terkena PPN tanpa pengecualian. Hasil ini konsisten dengan literatur yang menemukan bahwa perubahan tarif PPN sering kali berimplikasi pada peningkatan harga relatif dalam jangka pendek, yang kemudian memicu kekhawatiran mengenai penurunan daya beli rumah tangga dan perubahan perilaku konsumsi, terutama di kelompok berpendapatan rendah dan menengah (Fadhilah et al., 2025) Walaupun banyak penelitian telah mengkaji dampak ekonomi serta reaksi publik terhadap kenaikan PPN, masih terdapat kekurangan kajian yang fokus secara khusus pada persepsi masyarakat umum (non-akademik) dalam konteks kesejahteraan dan keadilan fiskal, termasuk analisis hubungan pemahaman kebijakan dengan sikap penerimaan atau penolakan kebijakan secara komprehensif.

Penelitian terdahulu menunjukkan beragam fokus dan temuan terkait kebijakan PPN 12%. (Hariani & Seventeen, 2025) meneliti pengaruh kenaikan PPN 12% terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya UMKM, dan menemukan bahwa kenaikan tarif tidak serta-merta meningkatkan kepatuhan karena masih dipengaruhi faktor lain seperti efektivitas pengawasan, kesadaran pajak, dan kemudahan administrasi. Kedua, (Nulhakim & Shiddieq, 2025) meneliti persepsi publik terhadap kenaikan PPN 12% melalui analisis sentimen dan topik di media sosial X (Twitter), dengan hasil bahwa respons publik didominasi kekhawatiran terhadap penurunan daya beli, efektivitas kebijakan pemerintah, serta dampak ekonomi, yang tercermin dalam tujuh topik utama percakapan daring. Sementara itu, Arba dan Arizah (2025) meneliti persepsi publik terhadap kenaikan PPN 12% melalui analisis sentimen dan topik di media sosial X (Twitter), dengan hasil bahwa respons publik didominasi kekhawatiran terhadap penurunan daya beli, efektivitas kebijakan pemerintah, serta dampak ekonomi, yang tercermin dalam tujuh topik utama percakapan daring. Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada penilaian sentimen semata dan belum mengaitkannya secara komprehensif dengan kerangka teori *public value* yang menekankan nilai keadilan, manfaat, dan legitimasi kebijakan bagi masyarakat. Akibatnya, dimensi nilai publik yang terbentuk dalam respons masyarakat terhadap kebijakan fiskal masih kurang dieksplorasi.

Dalam penelitian ini, teori *Public Value* digunakan karena memberikan kerangka untuk menilai keberhasilan kebijakan atau layanan publik melalui tiga aspek kunci: *value* (nilai) yakni manfaat nyata yang dirasakan masyarakat dari kebijakan/layanan, *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan) yakni tingkat penerimaan dan dukungan publik serta pemangku kepentingan terhadap kebijakan/layanan, serta *operational capabilities* (kapasitas operasional) yakni kemampuan institusi publik dalam mengimplementasikan kebijakan/layanan secara efektif melalui sumber daya dan kapabilitas yang memadai (Bojang, 2021). Ketiga aspek ini bersama-sama membantu mengevaluasi apakah kebijakan publik tidak hanya bernilai secara sosial tetapi juga didukung secara politik dan dapat dijalankan secara operasional. Kerangka hubungan antar ketiga aspek *Public Value* tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Framework Public Value (Sumber: Anszog (2017))

Kebaruan penelitian ini ada pada dua aspek utama: Pertama, penggunaan kerangka teori *Public Value* sebagai lensa analitis utama untuk menilai kebijakan fiskal, yang merupakan pembeda signifikan dari studi terdahulu yang terbatas pada analisis sentimen. Kedua, penerapan desain *mixed methods* melalui sintesis olah data sekunder berupa analisis sentimen dengan analisis kualitatif dengan pendekatan *content analysis*, yang secara simultan mengintegrasikan teori persepsi publik dan teori *Public Value* (Battista & Torre, 2023; Taherdoost, 2022). Pendekatan sintesis ini memungkinkan penelitian untuk menganalisis opini publik secara komprehensif, tidak hanya berdasarkan kecenderungan sentimen, tetapi juga pada bagaimana masyarakat memaknai kebijakan kenaikan PPN dalam konteks nilai keadilan, manfaat publik, dan legitimasi pemerintah.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada adanya kesenjangan metodologis (*methodological gap*) dan risiko kebijakan di masa depan (Miles, 2017). Penelitian terdahulu yang berbasis analisis sentimen di media sosial, meskipun mampu menangkap reaksi emosional, sering kali terbatas pada dimensi afektif (suka/tidak suka) dan gagal memberikan gambaran komprehensif mengenai nilai keadilan dan legitimasi kebijakan di mata publik. Hal ini menciptakan risiko kebijakan, karena pemahaman yang dangkal mengenai penerimaan PPN 12% khususnya pada kelompok rentan dapat mengarah pada perumusan strategi mitigasi yang tidak tepat sasaran atau bahkan memicu penurunan kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini krusial dilakukan dengan menggunakan kerangka *Public Value*, yang secara eksplisit menguji respons masyarakat tidak hanya berdasarkan sentimen, melainkan berdasarkan tiga pilar nilai publik: manfaat (*value*) yang dirasakan, legitimasi kebijakan (*legitimacy and support*), dan kapasitas operasional pemerintah. Pemahaman ini sangat penting sebagai dasar perumusan strategi komunikasi fiskal yang adil dan berkelanjutan menjelang implementasi PPN 12% pada tahun 2025 (Bojang, 2021; Moore, 2021).

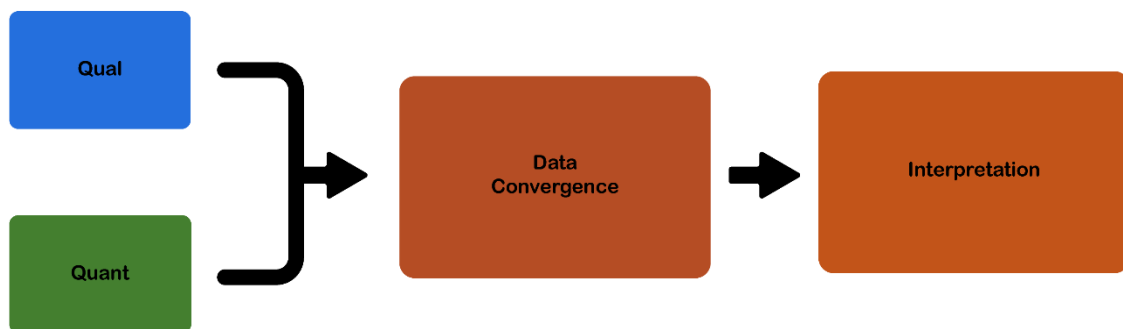
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kebijakan kenaikan PPN 12% serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, termasuk pemahaman kebijakan dan kondisi sosial-ekonomi. Dengan menggunakan pendekatan *mix-method*, penelitian ini juga mengkaji keterkaitan antara persepsi masyarakat dengan dampak yang dirasakan terhadap daya beli dan pola konsumsi, sekaligus memberikan manfaat berupa rekomendasi empiris bagi pemerintah dalam evaluasi, perumusan, dan strategi komunikasi kebijakan fiskal agar lebih tepat sasaran dan dapat diterima oleh masyarakat.

Penelitian ini diharapkan menghasilkan dua kontribusi utama: implikasi teoretis dan implikasi praktis. Secara teoretis, studi ini memperkaya literatur administrasi publik dan ekonomi fiskal dengan memperluas penerapan kerangka *Public Value*. Perluasan ini difokuskan pada pengujian legitimasi dan penerimaan publik terhadap kebijakan fiskal yang kontroversial di negara berkembang. Penggunaan data sekunder berbasis analisis sentimen yang disintesis dengan dimensi nilai publik juga menawarkan model baru dalam menilai akuntabilitas dan keberhasilan kebijakan publik. Secara praktis, implikasinya adalah menyediakan rekomendasi empiris yang mendalam bagi pemerintah, khususnya Kementerian

Keuangan atau Direktorat Jenderal Pajak. Hasil temuan ini menjadi dasar krusial bagi perumusan strategi komunikasi publik yang berbasis nilai, perancangan kebijakan mitigasi sosial-ekonomi yang lebih terarah, serta peningkatan literasi pajak yang terintegrasi, demi mencapai implementasi PPN 12% dengan efektivitas fiskal dan legitimasi publik yang optimal.

II. METODOLOGI PENELITIAN

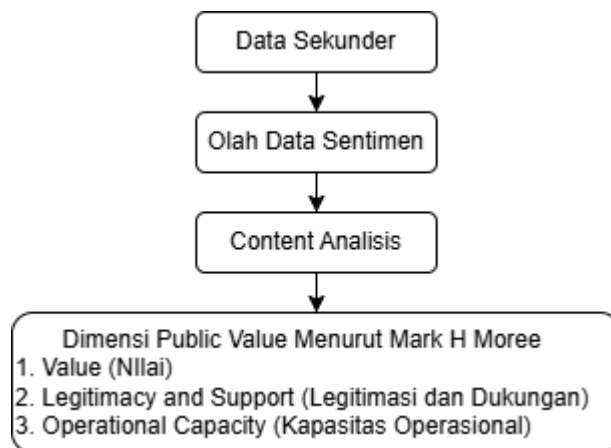
Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *concurrent triangulation* (Battista & Torre, 2023; Kavar et al., 2024; Taherdoost, 2022), di mana analisis kuantitatif dan kualitatif dilakukan secara paralel dan setara untuk saling melengkapi dan menguatkan temuan penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan sentimen publik terhadap kebijakan kenaikan PPN 12% melalui *sentiment analysis*, sementara pendekatan kualitatif digunakan untuk menelaah secara mendalam makna, pola narasi, dan respons publik melalui *content analysis* (Kuckartz & Radiker, 2023). Hasil dari kedua pendekatan tersebut selanjutnya dikonsolidasikan pada tahap konvergensi data untuk menguji kesesuaian, memperkaya penjelasan, serta mengungkap potensi perbedaan temuan, yang kemudian diinterpretasikan secara tersusun dalam kerangka *Public Value* guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kebijakan tersebut (Kavar et al., 2024). Adapun kerangka dari *mixed methods* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Mixed Methods (Sumber: Open Oregonstate Education, (2023))

Sumber data pada penelitian ini terbatas pada data sekunder dari media sosial Instagram, yang dipilih karena tingkat interaksi penggunaannya yang tinggi dan representasi masyarakat yang luas. Data tersebut berupa komentar publik pada unggahan akun @kemnaker, @katadatacoid, @cnnindonesia yang memuat opini, tanggapan, serta narasi terkait kebijakan kenaikan PPN 12%, ditambah dokumen pendukung dari instansi pemerintahan terkait. Pengambilan data dilakukan secara purposive berdasarkan relevansi terhadap fokus penelitian. Dalam kerangka *mixed methods*, tahap awal dilakukan melalui *sentiment analysis* untuk mengklasifikasikan opini publik ke dalam kategori positif, negatif, dan netral. Hasil analisis sentimen ini memberikan gambaran awal mengenai kecenderungan sikap masyarakat. Selanjutnya, penelitian menggunakan *content analysis* untuk melakukan pendalaman kualitatif berdasarkan kerangka teori *Public Value*. Proses *coding* dilakukan untuk mengidentifikasi

topik yang merepresentasikan tiga dimensi utama *Public Value*. Adapun tahapan olah data dapat dilihat pada Gambar 3.

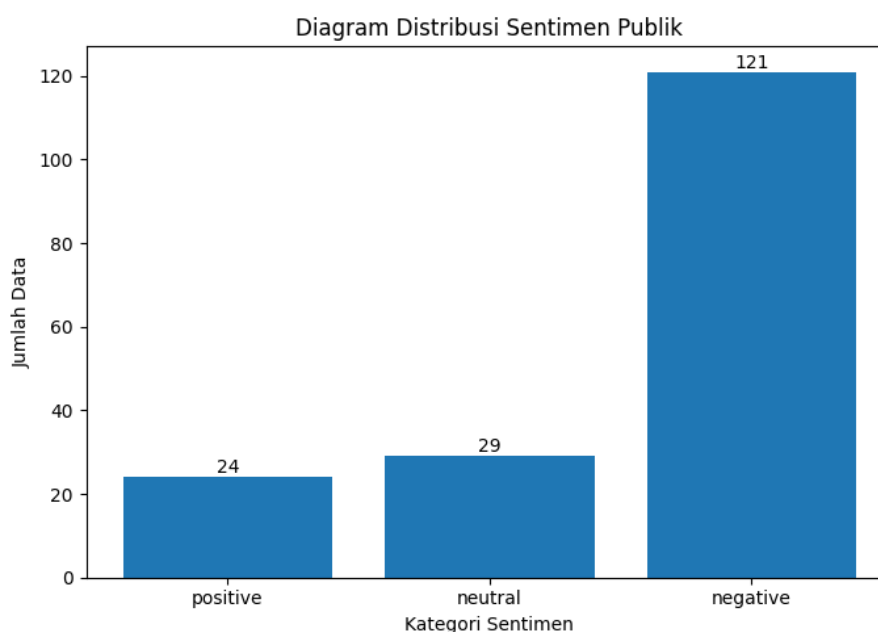


Gambar 3. Framework Olah Data (Sumber: Hasil olah peneliti)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Sentimen Pada Kebijakan PPN 12%

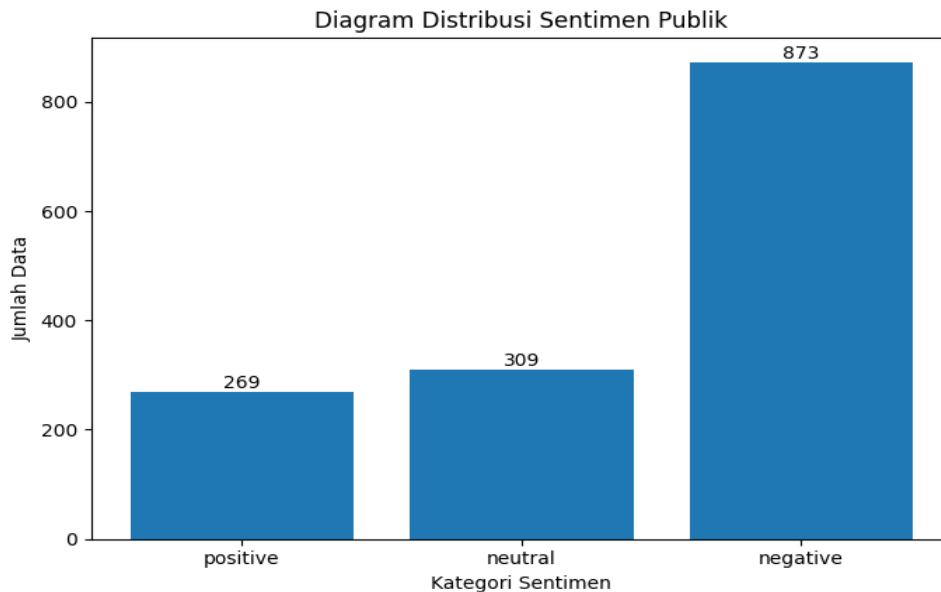
Sejatinya, kebijakan kenaikan PPN atau pajak pertambahan nilai menjadi 12% pada tahun 2025 telah ditetapkan dari jauh jauh hari dalam ketetapan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Indonesia, 2021). Meskipun demikian, terdapat banyak sekali tanggapan publik mengenai kebijakan tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan analisis sentimen untuk melihat seperti apa persepsi publik terhadap kebijakan PPN 12% dengan mengklasifikasikan data sekunder ke dalam tiga bentuk yaitu : positif, negatif dan netral (Li et al., 2022; Ligthart et al., 2021; Tan et al., 2023).



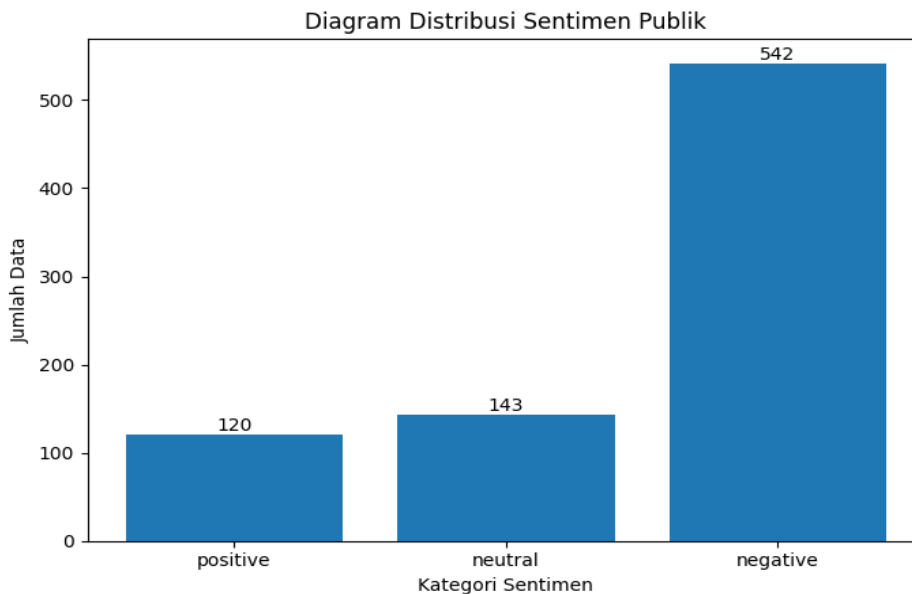
Gambar 4. Distribusi Sentimen Akun @kemnaker (Sumber : Hasil Olah Data Peneliti)

Pada hasil olah data yang peneliti lakukan peneliti memperoleh sentimen dari komentar yang telah diolah peneliti pada unggahan akun instagram @kemnaker, @katadatacoid, @cnnindonesia dengan total

data sentimen sebanyak 2430 yang digunakan sebagai persepsi publik terhadap kebijakan PPN 12% ini adapun hasil distribusi sentimen dapat dilihat pada Gambar 4, Gambar 5, Gambar 6.



Gambar 5. Distribusi Sentimen Akun @katadatacoid (Sumber : Hasil Olah Data Peneliti)



Gambar 6. Distribusi Sentimen Akun @cnnindonesia (Sumber : Hasil Olah Data Peneliti)

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4, Gambar 5, Gambar 6 hasil distribusi sentimen dari tiga akun di atas, persepsi publik yang diperoleh condong pada sentimen negatif dengan persentase 63,21% dari total 2430 hasil sentimen yang ada. Ini menunjukkan bahwa pandangan publik mengenai kebijakan kenaikan PPN tidak setuju. Berdasarkan hal tersebut, evaluasi lebih lanjut diperlukan agar melihat apa yang membuat persepsi publik menunjukkan hasil negatif demi meninjau keefektivitasan kebijakan PPN 12%. Dalam penelitian ini peneliti mengolah hasil sentimen dengan teknik *content analysis* dalam kerangka *public value* guna mengetahui mengapa persepsi publik menunjukkan hasil yang rendah atau hasil negatif terhadap kebijakan PPN 12%.

B. Penerapan Public Values Untuk Mengevaluasi Kebijakan PPN 12%

Dalam kerangka ini, data hasil analisis sentimen kemudian dianalisis lebih mendalam menggunakan teknik *content analysis* guna melihat bagaimana sebenarnya persepsi publik terhadap kebijakan PPN 12% dalam teori *Public Value* (Kawar et al., 2024; Kuckartz & Radiker, 2023). Hasil dari pendalaman lebih lanjut ini berguna untuk menilai apakah kebijakan memang berjalan dengan baik dan terasa hasilnya atau justru sebaliknya dengan mengambil sudut pandang publik atau penerima kebijakan. Lebih lanjut, *public value* sendiri merupakan sebuah teori yang mendefinisikan bagus atau tidaknya sebuah kebijakan melalui perspektif publik dengan tiga dimensi utama yaitu : *value* (nilai), *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *Operational Capabilities* (kapabilitas operasional). Adapun alur dari proses olah datanya dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Alur Olah Data Public Value (Sumber : Hasil Olah Data Peneliti)

C. Dimensi Value

Dalam kerangka *Public Value*, dimensi *value* mengacu pada manfaat substantif kebijakan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat, khususnya dalam kaitannya dengan kesejahteraan, daya beli, dan keadilan ekonomi (Moore, 2021; O’Flynn, 2021). Nilai publik terbentuk ketika masyarakat memandang bahwa beban kebijakan sebanding dengan manfaat yang diterima. Indikator dimensi *value* mencakup persepsi terhadap kegunaan kebijakan, dampaknya terhadap kehidupan ekonomi sehari-hari, serta rasa keadilan dalam distribusi manfaat dan beban kebijakan (Moore, 2021; O’Flynn, 2021). Hasil analisis sentimen yang didominasi sentimen negatif kemudian diperdalam melalui *content analysis* untuk mengidentifikasi bagaimana publik memaknai nilai kebijakan PPN 12% dalam narasi mereka (Kawar et al., 2024; Kuckartz & Radiker, 2023). Sebagai representasi dimensi *value*, lima sampel komentar publik yang bernada kritik tajam disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Sampel Komentar Dimensi Value

No	Tanggal Komentar	Sampel Komentar Publik	Indikasi Dimensi Value
1	31 Desember 2024	“PPN naik, harga naik, gaji segitu-gitu aja. Negara untung, rakyat disuruh maklum.”	Manfaat tidak sebanding dengan beban
2	31 Desember 2024	“Katanya demi negara, tapi tiap belanja rasanya dompet yang disuruh berkorban.”	Beban ekonomi dirasakan langsung
3	2 Januari 2025	“PPN 12% cocoknya buat yang dompet tebal, yang hidup pas-pasan ya siap-siap ngos-ngosan.”	Ketidakadilan distribusi kebijakan
4	2 Januari 2025	“Pajak makin rajin nariknya, tapi pelayanan ke rakyat kok gitu-gitu aja?”	Manfaat publik tidak terlihat
5	3 Januari 2025	“Ekonomi belum bener, pajak udah dinaikin. Logikanya di mana sih?”	Kebijakan dinilai tidak kontekstual

Kelima sampel komentar tersebut memperlihatkan pola kritik yang konsisten terhadap rendahnya nilai publik yang dirasakan dari kebijakan kenaikan PPN 12%. Bahasa yang digunakan bersifat informal,

sinis, dan sarkastik, yang menunjukkan ekspresi kekecewaan masyarakat tanpa harus menggunakan ujaran kebencian atau penghinaan eksplisit. Komentar pertama dan kedua menekankan ketimpangan antara kenaikan beban ekonomi yang langsung dirasakan masyarakat dengan manfaat kebijakan yang dianggap lebih berpihak pada kepentingan negara dibandingkan kesejahteraan rakyat. Data dari komentar ini menggambarkan persepsi bahwa nilai kebijakan tidak kembali kepada publik dalam bentuk yang konkret.

Komentar ketiga secara jelas mengangkat isu keadilan distributif, di mana kebijakan PPN dipersepsikan lebih memberatkan kelompok berpendapatan rendah dan menengah dibandingkan kelompok berpenghasilan tinggi. Dalam konteks *Public Value*, persepsi ketidakadilan ini melemahkan nilai kebijakan karena masyarakat menilai bahwa kebijakan gagal mempertimbangkan kerentanan ekonomi sebagian besar warga. Kritik semacam ini menunjukkan bahwa nilai publik tidak hanya diukur dari tujuan makro fiskal, tetapi juga dari sensitivitas kebijakan terhadap kondisi sosial-ekonomi masyarakat (Torfing et al., 2021). Sementara itu, komentar keempat dan kelima merefleksikan kekecewaan publik terhadap lemahnya keterkaitan antara kenaikan pajak dan peningkatan kualitas layanan publik maupun ketepatan waktu kebijakan. Publik mempertanyakan rasionalitas kebijakan yang dinilai tidak selaras dengan kondisi ekonomi yang belum sepenuhnya pulih. Dalam kerangka *Public Value*, ketika manfaat kebijakan tidak terlihat secara nyata atau tidak dikomunikasikan secara meyakinkan, maka nilai publik yang dihasilkan menjadi rendah meskipun kebijakan tersebut sah secara regulatif.

Berdasarkan hasil olah data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi value pada kebijakan kenaikan PPN 12% dipersepsikan lemah oleh masyarakat. Narasi publik yang bernada sinis dan kritis menunjukkan bahwa kebijakan lebih dipahami sebagai instrumen penarikan beban ekonomi daripada sebagai kebijakan yang menghasilkan manfaat nyata dan adil. Rendahnya persepsi nilai publik ini menjadi faktor utama yang menjelaskan dominasi sentimen negatif dan mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan fiskal pemerintah dan pengalaman empiris masyarakat sebagai penerima kebijakan.

D. Dimensi Legitimacy and Support

Dalam kerangka *Public Value*, dimensi *legitimacy and support* merujuk pada tingkat penerimaan, kepercayaan, dan dukungan publik terhadap suatu kebijakan publik serta aktor pemerintah yang merumuskannya (Moore, 2021; Torfing et al., 2021). Legitimasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh dasar hukum formal, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat memandang proses perumusan kebijakan tersebut adil, transparan, dan responsif terhadap kondisi sosial-ekonomi publik. Oleh karena itu, indikator utama dalam dimensi ini meliputi persepsi partisipasi publik, transparansi komunikasi kebijakan, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, serta kesediaan masyarakat untuk menerima dan mendukung kebijakan yang ditetapkan (Moore, 2021; O'Flynn, 2021).

Berdasarkan Gambar 4 hingga Gambar 6 ditunjukkan bahwa kerangka persepsi publik masih rendah yang menunjukkan kepercayaan dan dukungan publik belum optimal. Sebagaimana diutarakan bahwa hal yang

menjadi tolak ukur dari kerangka *legitimacy and support* adalah penerimaan, kepercayaan atas kebijakan yang diusung, maka rendahnya kepercayaan yang ditampilkan dari sentimen negatif tentu membuat kebijakan yang diusung menjadi janggal. Kebijakan yang dipersepsikan rendah legitimasi dan dukungannya cenderung dipandang tidak merepresentasikan kepentingan publik, tidak adil, atau tidak disusun melalui proses yang transparan dan partisipatif (Nabatchi, 2018). Ini memicu potensi kebijakan tersebut rentan terhadap penolakan sosial, resistensi politik, serta delegitimasi institusi pembuat kebijakan.

Berdasarkan hasil olah data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *legitimacy and support* dalam kebijakan kenaikan PPN 12% masih tergolong rendah. Kebijakan ini belum sepenuhnya memperoleh penerimaan dan dukungan publik karena adanya kesenjangan antara legalitas formal dan legitimasi sosial, yang dipicu oleh rendahnya persepsi partisipasi, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai perumus kebijakan.

E. Dimensi Operating Capabilities

Dalam kerangka *Public Value*, dimensi *operational capabilities* merujuk pada kemampuan institusi publik dalam mengimplementasikan kebijakan secara efektif melalui kesiapan sumber daya, kejelasan mekanisme pelaksanaan, koordinasi antarinstansi, serta kapasitas administratif dan komunikasi kebijakan (Bojang, 2021; Moore, 2021; O'Flynn, 2021; Torfing et al., 2021). Suatu kebijakan dinilai memiliki kapabilitas operasional yang baik apabila publik memandang bahwa pemerintah mampu menjalankan kebijakan secara konsisten, responsif, dan minim distorsi di lapangan. Indikator utama dimensi ini meliputi persepsi kesiapan teknis pemerintah, kejelasan aturan turunan, efektivitas implementasi, serta kemampuan pemerintah merespons dampak kebijakan secara adaptif (Betke & Wu, 2022; Moore, 2021; OECD, 2020).

Dalam konteks kebijakan fiskal, *operational capabilities* berperan sebagai prasyarat utama agar tujuan peningkatan penerimaan negara dapat diterjemahkan secara efektif ke dalam praktik implementasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rendahnya persepsi publik terhadap kapabilitas operasional pemerintah mencerminkan keterbatasan dalam kesiapan teknis, konsistensi pelaksanaan, serta efektivitas pengelolaan dampak kebijakan PPN 12%. Kondisi ini berimplikasi langsung pada kinerja kebijakan fiskal, karena implementasi yang dipersepsikan tidak matang berpotensi menurunkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan resistensi administratif, serta memperbesar biaya pengawasan dan penegakan. Dengan begitu ini menyebabkan potensi kebijakan PPN dirancang untuk memperkuat basis fiskal justru menghadapi risiko berkurangnya efektivitas penerimaan dalam jangka menengah (Heliany, 2021; Moore, 2021).

Lebih jauh, lemahnya kapabilitas operasional tidak hanya berdampak pada aspek teknis fiskal, tetapi juga membentuk risiko legitimasi kebijakan dalam jangka panjang. Ketika pemerintah dipersepsikan tidak mampu mengelola implementasi dan dampak kebijakan secara responsif, kebijakan fiskal

cenderung dipahami sebagai instrumen ekstraksi semata, bukan sebagai bagian dari tata kelola pembangunan yang adil. Dalam kerangka *Public Value*, kegagalan operasional yang berulang akan menggerus kepercayaan publik secara kumulatif dan memperlemah legitimasi sosial kebijakan, meskipun kebijakan tersebut sah secara hukum (Moore, 2021; Nabatchi, 2018). Oleh karena itu, penguatan *operational capabilities* menjadi elemen strategis untuk menjaga keberlanjutan kebijakan fiskal sekaligus mencegah akumulasi defisit legitimasi di masa depan.

Berdasarkan hasil olah data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *operational capabilities* dalam kebijakan kenaikan PPN 12% dipersepsikan rendah oleh publik. Kelemahan dalam kesiapan teknis, sosialisasi, konsistensi aturan, serta implementasi mitigasi dampak menunjukkan bahwa kapasitas institusional pemerintah belum sepenuhnya mampu menopang kebijakan fiskal yang berdampak luas. Rendahnya kapabilitas operasional ini memperkuat persepsi negatif publik dan berkontribusi pada kegagalan kebijakan dalam menciptakan nilai publik yang utuh, sekaligus memperlemah legitimasi dan dukungan sosial terhadap kebijakan PPN 12%.

IV. DISKUSI

Temuan dominasi sentimen negatif terhadap kebijakan PPN 12% menunjukkan bahwa persepsi publik tidak hanya dibentuk oleh aspek legalitas kebijakan, tetapi juga oleh pengalaman ekonomi sehari-hari masyarakat. Dalam kerangka *Public Value*, kondisi ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara tujuan fiskal pemerintah dan manfaat kebijakan yang dirasakan publik. Pola serupa juga diidentifikasi oleh (Nulhakim & Shiddieq, 2025) yang menunjukkan bahwa respons publik terhadap kenaikan PPN di media sosial didominasi oleh kekhawatiran terhadap daya beli dan stabilitas ekonomi rumah tangga. Hasil penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa sentimen negatif tidak berdiri sendiri, melainkan terhubung dengan persepsi nilai, legitimasi, dan kapasitas implementasi kebijakan.

Pada dimensi *value*, narasi publik merefleksikan persepsi bahwa beban ekonomi yang ditimbulkan kebijakan PPN 12% tidak diimbangi oleh manfaat yang terlihat secara langsung. Persepsi ini menguatkan argumen (Moore, 2021; O'Flynn, 2021) bahwa nilai publik terbentuk ketika masyarakat dapat mengaitkan pengorbanan yang mereka lakukan dengan manfaat konkret yang kembali kepada mereka. Berbeda dengan studi fiskal konvensional yang menekankan peningkatan penerimaan negara (Fathoni, 2025), temuan penelitian ini menunjukkan bahwa publik menilai kebijakan dari sudut pandang kesejahteraan mikro dan keadilan distributif. Ketidakhadiran narasi manfaat yang kontekstual membuat kebijakan PPN dipahami sebagai instrumen ekstraksi fiskal, bukan sebagai kebijakan yang berorientasi pada kesejahteraan bersama.

Pada dimensi *legitimacy and support*, rendahnya penerimaan publik menunjukkan adanya kesenjangan antara legitimasi formal dan legitimasi sosial kebijakan. Meskipun PPN 12% memiliki dasar hukum yang kuat melalui UU HPP, persepsi publik memperlihatkan bahwa proses komunikasi dan partisipasi kebijakan belum sepenuhnya membangun kepercayaan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan

(Nabatchi, 2018) yang menekankan bahwa legitimasi kebijakan publik tidak hanya bersumber dari prosedur legal, tetapi juga dari keterlibatan dan kepercayaan publik. Dalam konteks kebijakan fiskal yang berdampak luas, lemahnya legitimasi sosial berpotensi memengaruhi kepatuhan pajak dan keberlanjutan kebijakan dalam jangka menengah.

Pada dimensi *operational capabilities*, persepsi publik mencerminkan keraguan terhadap kesiapan pemerintah dalam mengelola dampak kebijakan PPN 12% secara efektif. Narasi publik menunjukkan bahwa ketidakjelasan mekanisme mitigasi dan komunikasi implementasi membentuk persepsi rendah terhadap kapasitas operasional pemerintah. Pandangan ini konsisten dengan (Bojang, 2021; Moore, 2021; O'Flynn, 2021; Torfing et al., 2021) yang menegaskan bahwa kapabilitas operasional merupakan prasyarat penting dalam pembentukan nilai publik. Ketika implementasi kebijakan dipersepsikan tidak responsif dan kurang adaptif, maka kebijakan cenderung kehilangan legitimasi meskipun memiliki tujuan fiskal yang rasional.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis sentimen dan pendalaman kualitatif dalam kerangka *Public Value*, penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan kenaikan PPN 12% belum berhasil membentuk nilai publik secara komprehensif karena kegagalan tersebut tidak hanya bersumber dari substansi kebijakan yang dipersepsikan membebani daya beli masyarakat, tetapi juga dari lemahnya legitimasi sosial serta keterbatasan kapabilitas operasional pemerintah dalam implementasi kebijakan secara konsisten dan responsif. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas kebijakan fiskal tidak dapat semata-mata diukur dari legalitas formal dan capaian penerimaan negara, melainkan sangat bergantung pada kemampuan negara membangun manfaat yang dirasakan publik, memperoleh dukungan sosial yang berkelanjutan, dan memastikan kesiapan administratif di tingkat implementasi. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan metodologis, terutama pada penggunaan data sekunder berbasis komentar media sosial yang meskipun mampu menangkap dinamika persepsi publik secara real time, belum sepenuhnya merepresentasikan variasi sikap lintas kelompok sosial-ekonomi serta tidak memungkinkan pengukuran kausalitas antara persepsi publik dan perilaku kepatuhan fiskal. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan pendekatan digital dengan survei primer, wawancara mendalam, untuk mengkaji perubahan persepsi publik dari waktu ke waktu serta keterkaitannya dengan kepatuhan dan kinerja fiskal, sehingga evaluasi kebijakan perpajakan dapat memberikan rekomendasi yang lebih preskriptif, kontekstual, dan berkelanjutan dalam mendukung reformasi fiskal berbasis *public value*.

REFERENSI

- Battista, A., & Torre, D. (2023). Mixed Methods Research Designs. *Medical Teacher*, 45(6), 585–587. <https://doi.org/10.1080/0142159x.2023.2200118>
- Betke, M., & Wu, Z. (2022). Evaluation Criteria. In *Data Association for Multi-Object Visual Tracking* (pp. 29–35). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-01816-9_4

- Bojang, M. B. S. (2021). Public Value Management: An Emerging Paradigm in Public Administration. *International Journal of Business, Management and Economics*, 2(4), 225–238. <https://doi.org/10.47747/ijbme.v2i4.395>
- Devano, M. H., & Siregar, P. A. S. (2024). Pengaturan Prinsip Kehati-hatian dalam Pengelolaan Emisi Karbon di Indonesia. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(1), 112–125. <https://doi.org/10.51903/jaksa.v2i1.1509>
- Fadhilah, A., Fitriani, S. D., & Enjellika, J. Z. (2025). Pengaruh Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPn) terhadap Inflasi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 10(1), 63–72. <https://doi.org/10.32503/cendekiaakuntansi.v10i1.6634>
- Fathoni, M. I. (2025). Indonesia's Value Added Tax (VAT) Reform: Fiscal Benefits and Sectoral Impacts. *Jurnal Syntax Admiration*, 6(1), 530–548. <https://doi.org/10.46799/jsa.v6i1.2039>
- Hanafi, S. (2023). Konsep Idealisasi Penegakan Hukum Pajak dengan Eliminasi Administrative Penal Law terhadap Pelanggaran Pajak di Indonesia. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(4), 119–129. <https://doi.org/10.51903/jaksa.v1i4.1400>
- Hariani, A., & Seventeen, W. L. (2025). Analisis Pengaruh Perubahan PPN 12% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 1(3), 261–264. <https://doi.org/10.62379/jakp.v1i3.186>
- Heliang, I. (2021). Peran Kebijakan Fiskal dalam Mengatasi Resesi Ekonomi di Indonesia. *Prosiding Seminar STIAMI*, 8(1), 15–21. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/1362>
- Indonesia, R. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Jakarta: Sekretariat Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/175407/uu-no-7-tahun-2021>
- Kawar, L. N., Dunbar, G. B., Aquino-Maneja, E. M., Flores, S. L., Squier, V. R., & Failla, K. R. (2024). Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, and Triangulation Research Simplified. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 55(7), 338–344. <https://doi.org/10.3928/00220124-20240328-03>
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2023). Qualitative Content Analysis: Methods, Practice and Software. *SAGE Publications Ltd*. <https://collegepublishing.sagepub.com/products/qualitative-content-analysis-2-282907>
- Li, H., Chen, Q., Zhong, Z., Gong, R., & Han, G. (2022). E-Word of Mouth Sentiment Analysis for User Behavior Studies. *Information Processing & Management*, 59(1), 102784. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2021.102784>
- Ligthart, A., Catal, C., & Tekinerdogan, B. (2021). Systematic Reviews in Sentiment Analysis: A Tertiary Study. *Artificial Intelligence Review*, 54(7), 4997–5053. <https://doi.org/10.1007/s10462-021-09973-3>
- Miles, D. A. (2017). A Taxonomy of Research Gaps: Identifying and Defining the Seven Research Gaps. In *Doctoral Student Workshop: Finding Research Gaps-Research Methods and Strategies* (pp. 1–15). Dallas, Texas. https://www.academia.edu/35505149/article_research_methods_and_strategies_workshop_a_taxonomy_of_research_gaps_identifying_and_defining_the_seven_research_gaps

- Moore, M. H. (2021). Creating Public Value: The Core Idea of Strategic Management in Government. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), e219. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219>
- Nabatchi, T. (2018). Public Values Frames in Administration and Governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 1(1), 59–72. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvx009>
- Nulhakim, R. F., & Shiddieq, D. F. (2025). Analisis Sentimen Publik X Terhadap Kenaikkan Ppn 12% pada Twitter Menggunakan Latent Dirichlet Allocation. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(8), 4090–4103. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i8.8544>
- O’Flynn, J. (2021). Where to for Public Value? Taking Stock and Moving On. *International Journal of Public Administration*, 44(10), 867–877. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1884696>
- OECD. (2020). Improving Governance With Policy Evaluation: Lessons From Country Experiences. *OECD Public Governance Reviews*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/89b1577d-en>
- Qinayya, S. A., Reyhanif, A. A., Nugroho, D. D., & Maulana, M. B. A. (2024). Perlindungan Hak Wajib Pajak dalam Proses Pemeriksaan dan Penegakan Hukum Pajak di Indonesia Ditinjau dari Perspektif Hukum Dan Etika. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(3), 95–113. <https://doi.org/10.51903/jaksa.v2i3.1886>
- Ricardo, M., & Tambunan, M. R. U. D. (2024). Tantangan dan Strategi Penerapan Kebijakan Tarif PPN 12%. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 11917. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11917>
- Subur, H., & Syata, W. M. (2024). Analisis Dampak Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Terhadap Masyarakat dan Inflasi di Indonesia. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 1(5), 205–210. <https://doi.org/10.61722/jrme.v1i5.3045>
- Taherdoost, H. (2022). What Are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53–63. <https://doi.org/10.30564/jmser.v5i1.4538>
- Tan, K. L., Lee, C. P., & Lim, K. M. (2023). A Survey of Sentiment Analysis: Approaches, Datasets, and Future Research. *Applied Sciences*, 13(7), 4550. <https://doi.org/10.3390/app13074550>
- Torfin, J., Ferlie, E., Jukić, T., & Ongaro, E. (2021). A Theoretical Framework for Studying the Co-Creation of Innovative Solutions and Public Value. *Policy & Politics*, 49(2), 189–209. <https://doi.org/10.1332/030557321x16108172803520>