

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (SIMPARDA) DALAM PENGELOLAAN PENDAPATAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH DI KOTA BINJAI

YEHEZKIEL ALVA TIGANNA TARIGAN

NPP. 32.0110

*Asdaf Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara*

*Program Studi Keuangan Publik*

Email: [32.0110@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0110@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Haromin S.Sos., M.Si.

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Although the Binjai City Government has implemented the Local Tax and Retribution Information System (SIMPARDA) to improve transparency and accountability in tax and retribution management, revenue realization remains suboptimal. While there has been an increase in revenue achievement since the implementation of SIMPARDA, the realization percentage has not yet reached the ideal figure of over 80%, which is considered good realization. This indicates a gap between the potential revenue that can be maximized through information technology and the actual results, which are still below expectations. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of SIMPARDA in local tax and fee management in Binjai City. **Method:** This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data was collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. The analysis was conducted based on David C. Korten's (1984) concept of implementation, which includes three dimensions: organization, program, and utilization. **Results/Findings:** The results of the study indicate that SIMPARDA has made a positive contribution to improving transparency and accountability in local tax and levy management. However, its effectiveness is still not fully optimal due to limited access by the general public and its use being restricted to internal staff. Other obstacles include a lack of technological expertise among employees and low public awareness of the importance of paying taxes on time. **Conclusion:** The implementation of the Local Tax and Retribution Information System (SIMPARDA) in Binjai City has succeeded in improving efficiency, transparency, and accountability in the management of local taxes and retributions. This system has made the administrative process more structured and easier to monitor by relevant agencies. However, its implementation still faces several challenges, such as limited human resources, low public awareness of tax payment, and the absence of strict penalties for non-compliant taxpayers. The Binjai City Government has addressed these challenges through public awareness campaigns, technical training, expansion of digital services, and the provision of incentives. With enhanced internal capacity and broader public involvement, SIMPARDA has significant potential to support the optimization of local revenue collection.

**Keywords:** Tax Information System, Local Revenue, SIMPARDA, Transparency, Accountability, Revenue Management, Binjai City.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Meskipun Pemerintah Kota Binjai telah menerapkan Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak dan retribusi, realisasi penerimaan masih belum optimal.

Peningkatan capaian pendapatan memang terjadi sejak penerapan SIMPARDA, namun persentase realisasi belum mencapai angka ideal di atas 80% yang dianggap sebagai realisasi yang baik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan yang dapat dimaksimalkan melalui teknologi informasi dengan hasil aktual yang masih di bawah ekspektasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SIMPARDA dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah di Kota Binjai. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mengacu pada konsep implementasi menurut David C. Korten (1984) yang mencakup tiga dimensi: organisasi, program, dan pemanfaat. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPARDA telah membawa kontribusi positif terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Namun, efektivitasnya masih belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan akses oleh masyarakat umum dan masih terbatas pada pegawai internal. Hambatan lainnya meliputi kurangnya penguasaan teknologi oleh pegawai dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak secara tepat waktu. **Kesimpulan:** Implementasi Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) di Kota Binjai telah berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Sistem ini membuat proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan mudah dipantau oleh instansi terkait. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan SDM, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta belum diterapkannya sanksi tegas bagi wajib pajak yang tidak patuh. Pemerintah Kota Binjai telah menanggapi tantangan ini melalui sosialisasi, pelatihan teknis, perluasan layanan digital, dan pemberian insentif. Dengan peningkatan kapasitas internal dan keterlibatan publik yang lebih luas, SIMPARDA berpotensi besar mendukung optimalisasi penerimaan daerah.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Pajak, Retribusi Daerah, SIMPARDA, Transparansi, Akuntabilitas, Pengelolaan Pendapatan, Kota Binjai.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendapatan daerah didefinisikan sebagai hak Pemerintah Daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pendapatan ini sesungguhnya dikelola oleh pemerintah daerah sebagai organisasi yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan keuangan yang dilaksanakan di daerah dalam usaha mewujudkan cita-cita serta harapan bangsa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pendapatan daerah terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Dalam UU Nomor 1 Tahun 2022 tersebut, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sementara itu, retribusi daerah didefinisikan sebagai pungutan daerah atas jasa atau pemberian izin tertentu yang disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. (Kurniawan, Akbar, & Sinurat, 2024) Kemandirian fiskal daerah merupakan indikator utama dalam mengukur kemampuan Pemerintah Daerah dalam membiayai kegiatannya tanpa bergantung pada bantuan dari Pemerintah Pusat. Oleh karena itu, optimalisasi pendapatan asli daerah melalui pajak dan retribusi menjadi sangat krusial dalam memperkuat kapasitas fiskal daerah secara mandiri. Dalam praktiknya, pengelolaan pajak dan retribusi memerlukan sistem administrasi

perpajakan yang efisien dan akuntabel. Administrasi perpajakan berkaitan dengan mengidentifikasi wajib pajak, menilai kewajiban pajak, mengumpulkan pajak, dan menegakkan pembayaran pajak. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan jumlah pendapatan publik yang diinginkan dengan biaya minimum, dengan semua hal lain tetap sama (Mikesell, 1982 dalam Lewis, 2006). Oleh karena itu, sistem perpajakan yang baik bukan hanya dilihat dari regulasi, tetapi juga dari bagaimana sistem informasi mampu mendukung proses administrasi yang efisien dan transparan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi di Indonesia, lembaga-lembaga pemerintahan dituntut untuk ikut maju dalam pengelolaan data dan sistem informasi. Kemajuan teknologi menjadi kebutuhan strategis dalam mendukung operasional pelayanan publik yang efektif. Di bidang pemerintahan, penerapan teknologi informasi menghadapi berbagai tantangan, baik teknis maupun manajerial, yang menjadi bagian penting dalam pengembangan konsep e-Government. Konsep ini dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, seperti teknologi informasi, manajemen, politik pemerintahan, hingga respon masyarakat. Namun, dewasa ini perdebatan lebih banyak berfokus pada isu teknologi dan tata kelola pemerintahan yang modern. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Daerah Kota Binjai meluncurkan inovasi berupa Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) dalam bentuk aplikasi berbasis website. Tujuan utama dari penerapan SIMPARDA adalah menciptakan pengelolaan pajak dan retribusi yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Melalui digitalisasi sistem perpajakan ini, diharapkan pemerintah daerah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi potensi kebocoran penerimaan, serta mempercepat pencapaian target pendapatan asli daerah secara mandiri dan berkelanjutan. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan persentase capaian realisasi penerimaan pajak dan retribusi yang meningkat dari pada sebelumnya yang disajikan di tabel dibawah ini:

**Tabel Target & Realisasi Pajak dan Retribusi Daerah Kota Binjai Tahun 2021 s/d Juli 2024**

TAHUN	TARGET	REALISASI	%
2021	Rp.109.231.122.122,00	Rp.54.479.285.636,48	49,88%
2022	Rp.135.077.107.047,00	Rp.63.712.081.831,00	47,16%
2023	Rp.124.123.000.778,00	Rp.72.523.266.925,00	58,42%
Juli 2024	Rp.105.100.215.041,00	Rp.39.842.617.334,00	37,92%

Dapat dilihat dari tabel bahwasannya terdapat peningkatan persentase realisasi pendapatan pajak dan retribusi di lingkungan Pemerintah Kota Binjai, dimana dampak peningkatan tersebut dapat dikatakan ada kaitannya dengan penggunaan SIMPARDA di Kota Binjai. Namun, persentase tersebut dinilai masih sangat kecil, mengingat menurut Hakim (2013), realisasi penerimaan pajak dan retribusi dapat dikatakan baik apabila persentasenya diatas 80%.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Pemerintah Kota Binjai telah mengimplementasikan inovasi digital melalui Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah, realisasi penerimaan yang dicapai masih

belum optimal. Peningkatan capaian pendapatan memang terjadi sejak penggunaan SIMPARDA, namun persentase tersebut belum mencapai angka ideal sebagaimana dikemukakan oleh Hakim, yakni di atas 80% untuk dapat dikategorikan sebagai realisasi yang baik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan daerah yang dapat dimaksimalkan melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan hasil aktual yang masih di bawah ekspektasi. Dengan kata lain, terdapat gap antara tujuan awal penggunaan SIMPARDA sebagai alat untuk efisiensi dan peningkatan pendapatan daerah dengan efektivitas implementasinya di lapangan. Masih rendahnya persentase realisasi mengindikasikan perlunya kajian lebih lanjut terkait kendala, efektivitas, dan strategi optimalisasi penggunaan SIMPARDA dalam mendukung kinerja fiskal Pemerintah Kota Binjai.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Fatimah, S., Ahmad, J., & Nur, M. (2024). Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: 1) strategi intensifikasi dan ekstensifikasi untuk mengoptimalkan pendapatan pajak dan retribusi daerah di Kabupaten Sidenreng Rappang belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari realisasi pendapatan yang tidak mencapai target serta mengalami penurunan signifikan dibanding tahun sebelumnya. 2) Faktor pendukung optimalisasi pendapatan mencakup ketersediaan dasar hukum seperti Peraturan Daerah dan regulasi lainnya, pengelolaan PAD yang terpusat di Bapenda, dukungan sumber daya manusia, potensi sumber daya alam dan ekonomi, serta penerapan sistem pembayaran online melalui QRIS. Sementara itu, faktor penghambatnya antara lain rendahnya kesadaran sebagian wajib pajak, keterbatasan kemampuan petugas pajak di bidang teknologi informasi, lemahnya sanksi dan pengawasan, serta minimnya insentif bagi petugas pajak.

Mandala, E., Handaresta, B. P., Setyadiharja, R., & Sujono, A. (2022). Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi E-Samsat Kepulauan Riau untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah berjalan baik, meski masih terdapat kendala seperti gangguan internet dan minimnya sosialisasi. Oleh karena itu, BP2RD Kepulauan Riau perlu memberikan panduan yang jelas agar wajib pajak lebih memahami penggunaan aplikasi tersebut di masa mendatang.

Syam, A. B. (2024). Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak Dan Retribusi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengoptimalan penggunaan aplikasi online (*smart register*) dalam pengelolaan pajak dan retribusi dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui lebih banyak sumber, penggunaan aplikasi online juga menjadi terobosan awal untuk pemanfaatan teknologi dalam berbagai bidang lainnya sebagai bagian dari pembenahan sistem kerja dan budaya kerja yang selama ini masih bersifat manual.

Junaidi, A., & Natarsyah, S. (2020). Model Aplikasi Pengelolaan Retribusi Pasar Berbasis Web Pada Dinas Perdagangan Kota Banjarbaru. Hasil uji user menunjukkan sebahagian responden setuju bahwa sistem yang dikembangkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pendataan, temu kembali data, pembuatan laporan-laporan manajemen, memantau pembayaran retribusi, serta sebagai media untuk memberikan masukan kepada pihak manajemen pengelola pasar.

Wulansari, D. (2023). Pengaruh Penggunaan Sistem Aplikasi Pajak Dan Retribusi Daerah Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Palopo. Hasil penelitian yang telah dianalisis menunjukkan bahwa Penggunaan Sistem Aplikasi Pajak dan Retribusi Daerah berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Palopo. Berdasarkan

Hasil Penelitian diharapkan BAPENDA dapat memaksimalkan Penerapan Sistem Aplikasi Simpada agar lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah terutama di sektor pajak dan retribusi.

Febrianti, S. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien.

Kaljannah, M. R., & Devitra, J. (2023). Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah. Penelitian ini menghasilkan solusi bagi BPPRD Muaro Jambi berupa desain sistem informasi layanan daerah yang mampu mengelola data wajib pajak, pelaporan dan laporan pajak, memberikan notifikasi pembayaran, serta menjadi media informasi, sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor.

Rahadian, D. E. (2024). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah (Simpad) Sebagai Upaya meningkatkan Efektivitas Pelaporan Pendapatan BPPKAD Kabupaten Magelang. Hasil penelitian mencakup pembahasan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pencatatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) melalui SIMPAD. Kendala yang dihadapi melibatkan ketidakterediaan bukti visual dalam SIMPAD dan kualitas perangkat keras dan lunak yang belum memadai. Penelitian menyimpulkan bahwa SIMPAD membantu pencatatan dan pendataan di BPPKAD Kabupaten Magelang, tetapi memerlukan peningkatan seperti penambahan fitur visual, peremajaan perangkat keras, dan perbaikan bug sistem untuk meningkatkan efektivitasnya.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yang berbeda dari studi sebelumnya, yakni memanfaatkan kondisi aktual dan melibatkan informan yang lebih beragam. Kesenjangan penelitian yang diangkat merupakan isu spesifik yang hanya ditemukan di lokasi studi, yaitu terkait Implementasi Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) dalam pengelolaan pendapatan pajak dan retribusi di Kota Binjai. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori implementasi yang dilengkapi dengan indikator khusus yang dirumuskan secara spesifik, sehingga menghasilkan temuan yang berbeda dari penelitian terdahulu.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi SIMPARDA dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah di Kota Binjai.

## **II. METODE**

Penulis memilih pendekatan kualitatif karena penelitian ini berfokus pada data naratif dan deskriptif. Pendekatan ini cocok untuk menjelajahi realitas sosial dan fenomena kompleks seperti Implementasi SIMPARDA dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Isu ini melibatkan banyak pihak, proses, serta dinamika institusional dan teknologi yang rumit. Dengan metodologi kualitatif, peneliti dapat menjawab pertanyaan eksploratif dan interpretatif dengan lebih baik. Penelitian adalah suatu proses untuk memperoleh pengetahuan baru dengan pendekatan sistematis yang melibatkan perencanaan dan intervensi yang tekun untuk penemuan atau interpretasi informasi yang baru diperoleh (Garg, 2016). Menurut (Nurdin & Hartati, 2019), metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode naturalistik karena dilakukan dalam kondisi yang alami (natural setting); juga dikenal sebagai metode etnografi, karena awalnya lebih banyak digunakan dalam penelitian antropologi budaya; dan disebut sebagai metode kualitatif karena data yang dikumpulkan dan analisisnya bersifat kualitatif. (Simangunsong, 2017:192) juga menjelaskan

bahwa fokus penelitian kualitatif adalah mencari makna, sehingga makna yang ditetapkan dalam penelitian kualitatif berbeda dari ungkapan pertanyaan yang disusun menjadi "topik penelitian yang subjektif dan multipel." Instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan peneliti untuk mempermudah proses pengumpulan data.(Bhaskar & Manjuladevi, 2016) menyatakan bahwa alat penelitian adalah sarana untuk mengumpulkan informasi untuk tujuan penelitian, termasuk formulir observasi, jadwal, wawancara, dan kuesioner, yang semuanya dikategorikan sebagai alat penelitian.

Untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai implementasi SIMPARDA di Kota Binjai, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan memilih informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam sistem tersebut. Informan mencakup berbagai posisi penting dalam struktur BPKPAD, seperti Kepala dan Sekretaris BPKPAD yang memberikan pandangan strategis dan operasional, serta Kepala Bidang dan Sub Bidang yang berperan langsung dalam pengelolaan dan pengawasan pajak serta retribusi daerah. Operator SIMPARDA juga dilibatkan karena pengalaman langsung mereka dalam menjalankan sistem sehari-hari. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data dari berbagai sudut pandang, mulai dari pembuat kebijakan hingga pelaksana teknis, guna memperoleh gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan SIMPARDA. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Binjai pada tanggal 6 hingga 25 Januari 2025.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis mengukur implementasi sistem informasi pajak dan retribusi daerah (simparda) dalam pengelolaan pendapatan pajak dan retribusi daerah dengan menggunakan konsep implementasi yang dikemukakan oleh David C. Korten (1984). Menurut Korten, terdapat tiga elemen kunci dalam implementasi, yaitu: Organisasi, Program, dan Pemanfaat.

#### **3.1 Implementasi SIMPARDA Dalam Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kota Binjai**

##### **1. Dimensi Organisasi**

Implementasi SIMPARDA di Kota Binjai telah menunjukkan adanya struktur kelembagaan yang cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan sistem ini. BPKPAD Kota Binjai sebagai pelaksana utama memiliki peran penting dalam operasionalisasi SIMPARDA, dengan dukungan sumber daya manusia yang telah ditugaskan secara khusus untuk menangani sistem tersebut. Namun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan dalam aspek organisasi, seperti belum meratanya pemahaman dan penguasaan teknologi oleh seluruh pegawai terkait, serta perlunya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan pendampingan. Selain itu, adanya kendala koordinasi antar bidang dan keterbatasan dalam monitoring internal juga turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan sistem ini. Meski demikian, organisasi pelaksana telah berupaya untuk meningkatkan kinerja implementasi melalui penyesuaian struktural dan perbaikan mekanisme kerja. Dengan demikian, dari sisi organisasi, SIMPARDA memiliki potensi yang baik untuk dioptimalkan, namun masih memerlukan penguatan dari sisi kompetensi SDM dan sistem koordinasi internal.

##### **2. Dimensi Program**

Dimensi Program menurut David C. Korten berfokus pada sejauh mana program tersebut dirancang dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang diharapkan. Dalam konteks implementasi SIMPARDA di Kota Binjai, program ini dirancang sebagai inovasi dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah yang mendukung penerapan e-government serta

mendorong transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Program ini memberikan solusi digital untuk meminimalkan praktik transaksi manual yang rawan penyimpangan dan mempercepat proses administrasi pajak. Berdasarkan data yang dihimpun dari wawancara dan dokumentasi, SIMPARDA telah membantu pemerintah Kota Binjai dalam mendigitalisasi proses pengelolaan pajak dan retribusi dengan lebih efisien. Sistem ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang mendukung otomatisasi pelaporan, pengelolaan data secara real-time, serta integrasi dengan sistem internal BPKPAD. Namun, pada praktiknya, akses penggunaan SIMPARDA masih terbatas pada kalangan internal pegawai, khususnya operator BPKPAD, sehingga pengguna eksternal seperti masyarakat belum terlibat secara langsung dalam sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknis penggunaan SIMPARDA telah berjalan, masih terdapat ruang pengembangan untuk memperluas cakupan pengguna dan mendekatkan layanan kepada masyarakat luas. Dengan demikian, dimensi program SIMPARDA telah dirancang dengan baik dari sisi fungsi dan tujuan, namun implementasinya masih terbatas dalam hal partisipasi pengguna eksternal. Perluasan akses dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah penting untuk mendukung optimalisasi lebih lanjut dari program ini.

### **3. Dimensi Pemanfaat**

Dimensi Pemanfaat dalam konsep implementasi menurut David C. Korten (1984) merujuk pada kelompok sasaran dari suatu program, yaitu pihak-pihak yang menerima manfaat langsung dari pelaksanaan program tersebut. Dalam konteks implementasi SIMPARDA (Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah) di Kota Binjai, dimensi ini berkaitan erat dengan siapa saja pengguna SIMPARDA serta bagaimana persepsi, keuntungan, dan hambatan yang mereka alami dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa pengguna utama SIMPARDA adalah pegawai internal Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Binjai, khususnya operator di bidang pajak dan retribusi. SIMPARDA belum dapat diakses langsung oleh masyarakat umum. Meskipun demikian, masyarakat tetap menjadi bagian dari sistem sebagai penerima manfaat tidak langsung, terutama dalam hal kemudahan pengelolaan pajak dan retribusi. Pihak eksternal lain yang juga terlibat adalah Bank Sumut dan Bank Rakyat Indonesia, yang berperan sebagai media pembayaran. Manfaat yang dirasakan dari sisi pemanfaat antara lain adalah kemudahan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, peningkatan efisiensi kerja operator, serta transparansi dalam pengelolaan data pajak dan retribusi. Namun demikian, terdapat pula beberapa hambatan, seperti keterbatasan akses oleh masyarakat umum karena SIMPARDA hanya digunakan oleh pegawai internal, serta masih perlunya peningkatan fitur dan integrasi sistem agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna yang lebih luas. Secara umum, dari dimensi pemanfaat dapat disimpulkan bahwa SIMPARDA telah memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah daerah dan wajib pajak dalam pengelolaan pajak dan retribusi, meskipun masih terdapat kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan pemanfaatan sistem secara menyeluruh dan inklusif.

### **3.2 Peran Teknologi Informasi Dalam Mendukung Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Melalui SIMPARDA**

SIMPARDA memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban pengelolaan pajak dan retribusi di Kota Binjai. Dalam aspek transparansi, SIMPARDA mendukung:

- Digitalisasi pembayaran yang meminimalisir praktik pungutan liar karena prosesnya terdokumentasi secara otomatis.
- Integrasi dengan sistem keuangan daerah, yang membuat pencatatan pendapatan lebih terbuka dan dapat diaudit.
- Pelaporan otomatis yang dapat diakses oleh pejabat terkait untuk kepentingan evaluasi dan pengambilan kebijakan.

Dalam aspek akuntabilitas, SIMPARDA:

- Memungkinkan pengawasan yang lebih ketat melalui penciptaan jejak digital pada setiap transaksi.
- Menjadi alat pengendalian kinerja aparatur karena semua aktivitas operator dapat dimonitor.
- Menyediakan pelaporan yang akurat dan siap dipertanggungjawabkan karena sistem pengolahan datanya telah otomatis dan minim kesalahan input manual.

Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi melalui SIMPARDA telah berperan penting dalam mewujudkan tata kelola keuangan daerah yang lebih terbuka dan bertanggung jawab di Kota Binjai.

### **3.3 Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan SIMPARDA Di Kota Binjai Dan Solusi Yang Dapat Diterapkan Untuk Mengatasi Kendala Tersebut.**

Pelaksanaan SIMPARDA di Kota Binjai meskipun telah memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan pajak dan retribusi, masih menghadapi sejumlah kendala yang signifikan. Terdapat dua faktor utama yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem ini. Pertama, dari sisi internal, keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan serius. Masih terdapat pegawai yang belum menguasai penggunaan sistem secara maksimal, sehingga menghambat kelancaran proses administrasi pajak dan retribusi. Kedua, dari sisi eksternal, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan retribusi secara tepat waktu menjadi penyebab utama tidak tercapainya target realisasi PAD. Hal ini diperparah oleh belum adanya sanksi tegas yang diberlakukan kepada wajib pajak atau retribusi yang tidak patuh

Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah Kota Binjai telah merancang beberapa solusi strategis. Di antaranya adalah peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak dan retribusi, pemberian insentif kepada wajib pajak yang patuh, serta penerapan sanksi administratif dan pembatasan layanan publik bagi penunggak pajak. Selain itu, perluasan akses masyarakat terhadap sistem SIMPARDA agar dapat digunakan secara mandiri melalui perangkat pribadi juga menjadi salah satu solusi jangka panjang yang diusulkan. Dengan penerapan solusi-solusi tersebut secara berkelanjutan, diharapkan implementasi SIMPARDA ke depan dapat berjalan lebih optimal dan meningkatkan realisasi pendapatan daerah secara signifikan.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) di Kota Binjai telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Meskipun terdapat peningkatan dalam persentase realisasi pendapatan daerah, efektivitas implementasi SIMPARDA masih belum optimal, terutama karena sistem ini belum sepenuhnya dapat diakses oleh masyarakat umum dan masih terbatas pada internal pegawai Badan Pengelola Keuangan

Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fatimah et al. (2024) yang menyatakan bahwa strategi optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi di Kabupaten Sidenreng Rappang belum berjalan maksimal karena kendala pada sumber daya manusia dan kurangnya sanksi tegas bagi wajib pajak. Hal serupa juga terjadi di Kota Binjai, di mana masih terdapat keterbatasan penguasaan teknologi oleh pegawai dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak secara tepat waktu. Selanjutnya, temuan mengenai minimnya pelibatan masyarakat dalam akses langsung terhadap SIMPARDA menguatkan hasil studi Syam (2024) dan Junaidi & Natarsyah (2020) yang menekankan pentingnya desain aplikasi perpajakan yang tidak hanya efisien untuk administrasi internal, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan pengguna eksternal, termasuk masyarakat sebagai wajib pajak. Dari sisi teknologi, meskipun SIMPARDA telah menghadirkan digitalisasi layanan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa efektivitasnya masih perlu diperkuat. Hal ini senada dengan temuan Rahadian (2024) dalam studi SIMPAD di Kabupaten Magelang yang menunjukkan bahwa kendala teknis seperti kualitas perangkat lunak dan keterbatasan fitur sistem masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal. Penelitian ini juga memperkaya literatur melalui pengukuran implementasi berbasis pada teori David C. Korten dengan tiga dimensi: organisasi, program, dan pemanfaat. Ini berbeda dengan pendekatan penelitian sebelumnya seperti oleh Kaljannah & Devitra (2023) dan Wulansari (2023) yang lebih menekankan pada hasil akhir (output) dari sistem informasi perpajakan tanpa menggali lebih dalam pada proses implementasi secara struktural. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menegaskan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam memperkuat tata kelola fiskal daerah, tetapi juga menyoroti pentingnya kesiapan kelembagaan, kapasitas SDM, dan perluasan partisipasi publik sebagai syarat mutlak keberhasilan digitalisasi pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Penelitian ini menyarankan bahwa efektivitas SIMPARDA di Kota Binjai dapat ditingkatkan melalui penguatan pelatihan teknis bagi pegawai, perluasan akses pengguna eksternal, dan pengintegrasian sistem dengan perangkat mobile untuk mendukung pelayanan publik yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

#### **IV. KESIMPULAN**

Implementasi Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPARDA) di Kota Binjai telah berhasil membawa perubahan positif dalam sistem pengelolaan pendapatan daerah. Keberhasilan ini terlihat dari meningkatnya efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses administrasi pajak dan retribusi yang sebelumnya masih dijalankan secara manual. SIMPARDA memungkinkan proses pengelolaan pajak dan retribusi menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah dipantau oleh instansi terkait. Teknologi informasi berperan penting dalam mendorong keterbukaan data dan peningkatan efisiensi kerja, meskipun sistem ini masih terbatas pada penggunaan internal dan belum sepenuhnya diakses oleh masyarakat umum sebagai pengguna eksternal. Di sisi lain, pelaksanaan SIMPARDA juga menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai sistem, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta belum diterapkannya sanksi tegas bagi wajib pajak yang tidak patuh. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kota Binjai telah mengupayakan solusi melalui peningkatan sosialisasi, pelatihan teknis, perluasan layanan digital, serta pemberian insentif kepada wajib pajak yang taat. Dengan demikian, SIMPARDA memiliki potensi besar untuk mendukung optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah apabila dibarengi dengan peningkatan kapasitas internal serta partisipasi publik yang lebih luas.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek waktu dan biaya, yang memengaruhi keoptimalan hasil yang dicapai. Keterbatasan tersebut membatasi peneliti dalam memperluas jangkauan data serta mendalami analisis temuan. Oleh karena itu, diharapkan penelitian berikutnya dapat dilaksanakan dengan dukungan waktu dan sumber daya yang lebih memadai agar hasilnya lebih menyeluruh dan mendalam.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work):** Penulis menyadari bahwa temuan dalam penelitian ini masih bersifat awal dan memerlukan pendalaman lebih lanjut. Oleh sebab itu, disarankan agar penelitian lanjutan dilakukan di lokasi yang sama dengan fokus pada topik Implementasi Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah (Simparda) dalam pengelolaan pendapatan pajak dan retribusi.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Binjai beserta seluruh staf atas kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan berperan aktif dalam memastikan kelancaran penelitian ini.

## VI. Daftar Pustaka

### Buku dan Jurnal

- Bhaskar, S. B., & Manjuladevi, M. (2016). Methodology for research II. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 646–651. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190620>
- Fatimah, S., Ahmad, J., & Nur, M. (2024). OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH DALAM RANGKA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12(1), 60-70. [OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH DALAM RANGKA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG | PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan](#)
- Febrianti, S. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 739-752. [INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN PAJAK DAERAH TERPADU BERBASIS NIK \(SIPANDAUNIK\) DI KABUPATEN PONOROGO | Publika](#)
- Garg, R. (2016). Methodology for research I. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 640–645. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190619>
- Hakim, Vita Amaliah. 2013. Analisis Efektifitas Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Kota Tasikmalaya). Tasikmalaya: Universitas Siliwangi.
- Junaidi, A., & Natarsyah, S. (2020). Model Aplikasi Pengelolaan Retribusi Pasar Berbasis Web Pada Dinas Perdagangan Kota Banjarbaru. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(1), 75-84. [Model Aplikasi Pengelolaan Retribusi Pasar Berbasis Web Pada Dinas Perdagangan Kota Banjarbaru | Junaidi | Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi](#)
- Kaljannah, M. R., & Devitra, J. (2023). Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 8(4), 711-720. [Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah](#)

[Jurnal Manajemen Sistem Informasi](#)

- Kurniawan, A., Akbar, B., & Sinurat, M. (2024). Regional Tax Management Optimization Model to Realize Regional Financial Independence in Pekanbaru City, Riau Province. ... *Journal of Science* ..., 6(1), 18–32. Diambil dari <http://influence-journal.com/index.php/influence/article/view/202%0Ahttps://influence-journal.com/index.php/influence/article/download/202/193>
- Lewis, B. D. (2006). Local government taxation: An analysis of administrative cost inefficiency. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 42(2), 213–233. <https://doi.org/10.1080/00074910600873666>
- Mandala, E., Handaresta, B. P., Setyadiharja, R., & Sujono, A. (2022). Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2), 759-772. [Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau | Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik](#)
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya.
- Rahadian, D. E. (2024). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah (Simpad) Sebagai Upaya meningkatkan Efektivitas Pelaporan Pendapatan BPPKAD Kabupaten Magelang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia). [Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah \(Simpad\) Sebagai Upaya meningkatkan Efektivitas Pelaporan Pendapatan BPPKAD Kabupaten M](#)
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. cet. 1. Bandung: Alfabeta
- Syam, A. B. (2024). OPTIMALISASI PENDAPATAN ASLI DAERAH MELALUI PAJAK DAN RETRIBUSI. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 15(1), 74-82. [OPTIMALISASI PENDAPATAN ASLI DAERAH MELALUI PAJAK DAN RETRIBUSI | Jurnal Ilmiah Administrasita'](#)
- Wulansari, D. (2023). *PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA PALOPO* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO). [PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA PALOPO - Upt. Perpustakaan UM Palopo](#)

**Peraturan**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah