

EFEKTIVITAS APLIKASI SIPADAH DALAM MENINGKATKAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN SANGGAU

Al Abi Isna
NPP. 32.0682

Asdaf Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat
Program Studi Keuangan Publik
Email: 32.0682@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Anindita Primastuti, SE., ME.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The use of the Regional Tax Information System (SiPADAH) application in Sanggau Regency is a form of digitalization of regional taxation services aimed at supporting the efficiency and transparency of tax management. However, since its implementation in 2021, the achievement of tax realization has shown fluctuations. Where there were quite drastic ups and downs in 2022 and 2023. For this reason, this research was conducted to see the level of effectiveness of SiPADAH. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the SiPADAH application in increasing local taxes in Sanggau Regency. **Method:** The research used a Descriptive Method with a Qualitative Approach. This approach was chosen because the qualitative model provides high flexibility and is also able to narrate something in more detail. The data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation as well as data triangulation. The main theory used to analyze this topic is the effectiveness theory of DeLone and McLean in (Urbach & Müller, 2012: 4). There were 14 informants involved in this research. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation as well as conclusion drawing and verification. The instrument of this research is the author himself. **Result:** The results of the findings regarding the level of effectiveness of SiPADAH in increasing local taxes in Sanggau Regency are analyzed through the dimensions of the DeLone and McLean effectiveness theory, in the dimension of system quality it is considered that it still needs improvement even though the implementation is quite good, in the dimension of information quality it has been achieved quite well, in the dimension of service quality in general it has been running marked by the ease of application which is very helpful, then the dimension of user satisfaction is also in line with the quality of service where users feel quite satisfied but still need improvement, in the dimension of intention to use it is quite often used even though it is not always used, in the dimension of net benefits it can be seen that the SiPADA Hini application has good benefits, it just needs development towards a better one. **Conclusion:** In general, the level of effectiveness of the use of SiPADAH in increasing local taxes in Sanggau Regency is not fully effective considering that the success factors analyzed have not been achieved.

Keywords: Local Tax, Effectiveness, SiPADAH, Digitalization

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SiPADAH) di Kabupaten Sanggau merupakan bentuk digitalisasi pelayanan perpajakan daerah yang bertujuan mendukung efisiensi dan transparansi pengelolaan pajak. Namun, sejak penerapannya pada tahun 2021, capaian realisasi pajak menunjukkan fluktuasi. Dimana terjadi naik turun yang cukup drastis di tahun 2022 dan 2023. Dengan alasan ini penelitian ini

dilakukan untuk melihat tingkat efektivitas dari SiPADAH ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SiPADAH dalam meningkatkan pajak daerah di Kabupaten Sanggau. **Metode:** Penelitian menggunakan Metode Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena model kualitatif memberikan fleksibilitas tinggi dan juga mampu menarasikan sesuatu dengan lebih rinci. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta triangulasi data. Teori utama yang dipakai untuk menganalisis topik ini adalah teori efektivitas DeLone dan McLean dalam (Urbach & Müller, 2012:4). Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini berjumlah 14 informan. Analisis data dilaksanakan melalui reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Instrumen penelitian ini adalah penulis sendiri. **Hasil/Temuan:** hasil temuan mengenai tingkat efektivitas SiPADAH dalam meningkatkan pajak daerah Kabupaten Sanggau dianalisis melalui dimensi pada teori efektivitas DeLone dan McLean, pada dimensi kualitas sistem dinilai masih perlu peningkatan meskipun dalam pelaksanaannya sudah cukup baik, pada dimensi kualitas informasi sudah tercapai dengan cukup baik, pada dimensi kualitas layanan secara umum sudah berjalan ditandai dengan kemudahan aplikasi yang sangat membantu, kemudian pada dimensi kepuasan pengguna juga sejalan dengan kualitas layanan dimana pengguna merasa cukup puas namun masih perlu peningkatan, pada dimensi intensi memakai sudah cukup dipakai dengan sering meskipun belum sampai selalu dipakai, pada dimensi manfaat bersih terlihat bahwa aplikasi SiPADAH memiliki manfaat yang baik hanya saja tetap perlu pengembangan kearah yang lebih baik. **Kesimpulan:** Secara umum tingkat efektivitas penggunaan SiPADAH dalam meningkatkan Pajak Daerah Kabupaten Sanggau belum sepenuhnya efektif mengingat belum tercapainya faktor faktor keberhasilan yang dianalisis.

Kata Kunci: Pajak Daerah, Efektivitas, SiPADAH, Digitalisasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Elsye, 2022). Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan, seperti pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, dan keamanan (Hamid et al., 2022). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, yang menyatakan bahwa setiap warga negara dan entitas bisnis wajib melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelanggaran terhadap kewajiban pajak dapat berakibat pada sanksi hukum, baik berupa sanksi administratif seperti denda dan bunga, maupun sanksi pidana berupa kurungan atau penjara. Oleh karena itu, pemenuhan kewajiban pajak bukan hanya wujud ketaatan terhadap hukum, tetapi juga bagian dari kontribusi dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran bersama (Runjung et al., 2022). Pajak memiliki fungsi sebagai *budgetair* maka pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan digunakan untuk Pembangunan. Pajak dikelompokkan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk pembiayaan negara (Sambodo, 2020). Sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah masing-masing serta untuk menunjang penerimaan yang berguna untuk

mendanai pelaksanaan otonomi daerah.

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia memerlukan dukungan pajak daerah (Temenggung et al., 2020). Melalui desentralisasi, pemerintah pusat memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk dalam pengelolaan keuangan. Otonomi daerah memungkinkan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan potensi dan kebutuhan masing-masing wilayah. Kewenangan pemerintah daerah untuk mengelola pajak ini penting karena memberikan fleksibilitas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan tepat (Argentiero & Cerqueti, 2021).

Kemudahan pembayaran pajak melalui digitalisasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pengumpulan pajak, termasuk pajak daerah (Davis & Nicholson-Crotty, 2016). Digitalisasi sistem perpajakan memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak secara lebih mudah, cepat, dan transparan. Salah satu inovasi penting di bidang ini adalah penerapan sistem pembayaran pajak secara non-tunai (*cashless*), yang mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, pemerintah daerah juga dapat memantau penerimaan pajak secara lebih akurat dan *real-time*, yang berdampak langsung pada perencanaan anggaran dan pelaksanaan program pembangunan daerah (Ningrum et al., 2024).

Tahun 2019-2020 menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau, pendapatan pajak daerah mengalami penurunan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19, kemampuan wajib pajak pada waktu itu mengalami penurunan, selain itu penyerapan pajak daerah mengalami hambatan karena masyarakat yang ada di pelosok khawatir akan kondisi Kesehatan mereka jika hanya untuk pergi membayar pajak ke pusat kabupaten (Andersson, 2023). Permasalahan yang terjadi di Kabupaten Sanggau pada masa itu memaksa Pemerintah Daerah untuk segera mencari upaya guna mengatasi masalah tersebut. Salah satu upaya yang diambil saat itu adalah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau bekerja sama dengan Bank Kalbar yang dibantu tim efektif, tim IT Bapenda dan tim IT Bank Kalbar menerapkan sistem pembayaran pajak daerah *online* atau yang disebut dengan Sistem Android Pajak Daerah (SiPADAH) Kabupaten Sanggau. SiPADAH diciptakan untuk membantu pengelolaan pajak daerah dengan memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara cepat, mudah, dan efektif, baik dalam hal pendaftaran, pemutakhiran data, maupun pembayaran melalui metode aplikasi *online* yang terintegrasi, dengan kemudahan yang ditawarkan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah. Adapun data pemasukan pajak kabupaten Sanggau sebagai berikut :

Tabel 1

Tahun Anggaran	Target	Realisasi	Persentase Realisasi (%)
2019	37.568.000.000,00	37.940.170.772,68	100,99
2020	35.971.950.000,00	37.741.516.556,92	104,92
2021	39.495.160.000,00	43.427.577.693,20	109,96
2022	61.312.625.500,00	54.173.834.811,70	88,36
2023	47.671.930.716,00	65.463.342.881,00	137,32

Sumber : BAPENDA Kab. Sanggau, 2023

Berdasarkan data realisasi pajak daerah Kabupaten Sanggau dari tahun 2019 hingga 2023, terlihat adanya fluktuasi dalam capaian persentase terhadap target. Penelitian ini penting untuk memahami efektivitas SiPADAH dalam mendukung efisiensi pemungutan pajak dan

transparansi pengelolaan pendapatan pajak daerah. Fluktuasi yang terjadi juga menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi ini perlu dievaluasi lebih mendalam untuk memastikan peningkatan yang berkelanjutan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun aplikasi SIPADAH telah diimplementasikan di Kabupaten Sanggau, terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai tingkat adopsi dan penerimaan teknologi ini di kalangan masyarakat dan petugas pajak. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi, termasuk kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan resistensi terhadap perubahan (Bezner Kerr et al., 2018). Pemahaman mendalam tentang aspek-aspek ini akan memungkinkan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi SIPADAH dan meningkatkan efektivitasnya dalam pengelolaan pajak daerah.

Terdapat celah penelitian yang signifikan terkait integrasi aplikasi SIPADAH dengan sistem informasi pemerintahan lainnya di Kabupaten Sanggau. Analisis mendalam diperlukan untuk mengevaluasi tingkat interoperabilitas sistem, kualitas data yang dihasilkan, dan konsistensi informasi antar departemen. Penelitian ini dapat mengungkapkan potensi bottleneck dalam aliran informasi dan mengidentifikasi area-area di mana integrasi yang lebih baik dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak daerah secara keseluruhan.

Meskipun aplikasi SIPADAH bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah, terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai dampak ekonomi dan sosial jangka panjang dari implementasi sistem ini. Penelitian komprehensif diperlukan untuk menganalisis perubahan dalam perilaku pembayaran pajak masyarakat, dampak terhadap pendapatan daerah, serta implikasi sosial-ekonomi yang lebih luas. Studi ini dapat mencakup analisis cost-benefit, evaluasi perubahan dalam alokasi sumber daya pemerintah, dan penilaian terhadap persepsi masyarakat mengenai transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah dalam pengelolaan pajak

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang sama pada beberapa aspek. Adapun karya pertama dari Estiyanti, Wikantona and Krisna Juliharta tahun 2019 berjudul Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Perpajakan Online e-Tax Pada Kepatuhan Pelaporan Pajak Daerah Kabupaten Badung dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan sistem perpajakan online *e-Tax* berpengaruh signifikan terhadap positif dan kepatuhan pelaporan pajak daerah Kabupaten Badung (Estiyanti et al., 2019).

Penelitian kedua karya Suyani and Suwasono tahun 2020 berjudul Penggunaan Aplikasi Perpajakan Berbasis Elektronik Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar Menuju Era Digital dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi aplikasi Siridoaja di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar sudah dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pelayanan Pajak Daerah dan itu semua sudah bisa dirasakan oleh masyarakat di kabupaten Blitar di era digitalisasi yang dimana sistem informasi Siridoaja berbasis Web merupakan suatu sistem yang menyediakan berbagai macam informasi (Suyani & Suwasono, 2020).

Penelitian karya Rulandari dan Agung S tahun 2023 dengan judul Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah, hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan target penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dikatakan efektif, akan tetapi berdasarkan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan aplikasi tersebut masih sangat minim (Rulandari & Agung S, 2023).

Penelitian karya Utari, Susanti dan Ahmad tahun 2022 berjudul Efektivitas Badan

Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Barru dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pembayaran pajak di kabupaten barru juga terbelit-belit sehingga hal itu menjadi faktor kemalasan masyarakat dalam membayar pajak, sebenarnya telah dilakukan pengintegrasian sistem bayar pajak dalam lingkup bappeda namun berbagai kendala muncul mengakibatkan ketidakmaksimalan dari layanan yang ada (Utari et al., 2022).

Penelitian karya Firmansyah dan Sumanto tahun 2021 berjudul Evaluasi Penerapan Pajak Daerah Online Menggunakan Aplikasi E-PAD Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2020 dengan hasil Penerapan teknologi berupa aplikasi pembayaran pajak E-PAD dirasa cukup baik dan dirasa cukup di terima di kalangan masyarakat, meskipun masih banyak masyarakat yang masih belum mau untuk menggunakan aplikasi E-PAD ini (Firmansyah & Sumanto, 2021).

14 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kontribusi ilmiah yang signifikan dengan menganalisis efektivitas aplikasi SIPADAH dalam meningkatkan pajak daerah di Kabupaten Sanggau menggunakan data terkini yang belum pernah digunakan dalam studi serupa sebelumnya. Kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi mendalam terhadap implementasi sistem informasi pajak daerah di konteks geografis dan sosio-ekonomi yang unik dari Kabupaten Sanggau, sebuah wilayah yang belum pernah menjadi subjek penelitian sebelumnya oleh Olivia (2020) yang belum dilaksanakan secara menyeluruh berbasis daerah, sehingga tidak adanya kekuatan dalam pelaksanaannya. Karakteristik khas Kabupaten Sanggau, meliputi kondisi demografis, ekonomi, dan infrastruktur digitalnya, memberikan perspektif baru dalam memahami dinamika penerapan teknologi informasi untuk pengelolaan pajak daerah di daerah-daerah yang sedang berkembang. Analisis berbasis data terbaru ini memungkinkan pemahaman yang lebih akurat dan relevan tentang tantangan dan peluang kontemporer dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui digitalisasi. Penelitian ini penting dilakukan karena temuan-temuannya tidak hanya akan memberikan wawasan berharga bagi pengambil kebijakan di Kabupaten Sanggau dalam meningkatkan efektivitas SIPADAH, tetapi juga dapat menjadi referensi berharga bagi daerah-daerah lain dengan karakteristik serupa yang sedang mempertimbangkan atau mengimplementasikan sistem serupa.

15 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi SiPADAH dalam meningkatkan pajak daerah di Kabupaten Sanggau.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif guna menganalisis efektivitas SiPADAH dalam meningkatkan pajak daerah Kabupaten Sanggau. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengubah arah penelitian untuk dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada tetapi tetap mampu mencapai tujuan yang dikendaki (Sugiyono, 2023). Model deskriptif dipilih guna memungkinkan peneliti untuk memaparkan hasil penelitian dengan rinci dan mendalam. Adapun teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori efektivitas oleh DeLone dan McLean dalam (Urbach & Müller, 2012:4). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi semi partisipatif, studi dokumen dan juga wawancara terhadap informan yang telah ditentukan. Pemilihan informan dalam penelitian ini

didasarkan pada Subjek yang mengelola langsung SiPADAH dan juga beberapa stakeholder yang terlibat dalam proses peningkatan pajak daerah melalui aplikasi SiPADAH, Adapun informan yang dipakai sejumlah 14 informan. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Penetapan dan Pengolahan Data pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau, informan kunci ditentukan kepada subjek yang memang memiliki pengetahuan yang mendalam dan juga lengkap pada sebuah topik yang sedang dibahas (Simangunsong, 2017). Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui proses reduksi data yang berserak dilapangan, penyajian data dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan, maupun gambar, dan juga penarikan Kesimpulan dan verifikasi. Adapun penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan di bulan Januari 2025. Lokus penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sanggau terkhusus analisi langsung di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

SiPADAH merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pengecekan, pelaporan, dan pembayaran pajak oleh masyarakat. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melihat status tagihan dan informasi pembayaran pajak daerah secara real-time melalui perangkat Android. SiPADAH memfasilitasi sepuluh jenis pajak, seperti Pajak Hotel, Restoran, Reklame, Hiburan, Air Tanah, Minerba, PJU, Sarang Burung Walet, PBB-P2, dan BPHTB. Implementasi sistem ini tidak berdiri sendiri, melainkan dikuatkan oleh berbagai regulasi, antara lain :

Tabel 2

No	Tingkat Peraturan	Peraturan	Tentang
1	Undang-Undang	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014	Pemerintahan Daerah
		Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021	Harmonisasi Peraturan Perpajakan
		Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022	Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
2	Peraturan Pemerintah	Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019	Pengelolaan Keuangan Daerah
		Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023	Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
3	Peraturan Daerah	Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 4 Tahun 2020	Pembayaran Pajak Daerah Secara Elektronik
		Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2023	Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
4	Peraturan Bupati	Peraturan Bupati Sanggau Nomor 21 Tahun 2021	Kedudukan, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau

Sumber : diolah penulis tahun 2025

Penerapan SiPADAH semakin diperkuat melalui MoU (Memorandum of Understanding) dan PKS (Perjanjian Kerja Sama) antara Kementerian ATR/BPN dalam integrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). MoU dan PKS antara Pemerintah Kabupaten Sanggau dan Bank Kalbar memungkinkan integrasi pembayaran pajak melalui sistem multi-biller payment, yang mempermudah transaksi bagi wajib pajak. Untuk melihat dampak penerapan aplikasi ini terhadap realisasi pajak, berikut disajikan data lima tahun terakhir :

Tabel 3

Tahun	Target	Realisasi	Realisasi (%)	Tingkat Pertumbuhan (%)	Ket.
2019	37.568.000.000	37.940.170.772	100,99 %	-	Covid-19 (sebelum adanya SiPADAH)
2020	35.971.950.000	37.741.516.556	104,92 %	-0,52%	Covid-19 (sebelum adanya SiPADAH)
2021	39.495.160.000	43.427.577.693	109,96 %	+15,07%	Pasca Covid-19 (Launching Aplikasi SiPadah)
2022	61.312.625.500	54.173.834.811	88,36 %	+24,75%	-
2023	47.671.930.716	65.463.342.881	137,32 %	+20,84%	-

Sumber : *BAPENDA Kabupaten Sanggau, 2023*

Dilihat dari data di atas, fluktuasi realisasi pajak sangat terlihat terutama pasca peluncuran aplikasi SiPADAH pada tahun 2021. Sebelum penerapan aplikasi, capaian realisasi sudah cukup baik yakni di atas 100% dan setelah penerapannya di tahun 2021 malah mengalami ketidakmampuan capaian yaitu di tahun 2022, untuk itu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone&McLean, yang mencakup dimensi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Intensi Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.

3.1 Kualitas Sistem

Dimensi ini menilai sejauh mana aplikasi SiPADAH mampu menyediakan sistem yang andal, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem mencakup aspek kecepatan akses, stabilitas sistem, serta kemudahan navigasi bagi wajib pajak dan petugas Bapenda dalam mengakses informasi pajak daerah. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penetapan dan Pengolahan Data, dan Analis Pajak dan Retribusi Daerah diketahui bahwa Aplikasi SiPADAH memiliki peran penting dalam pencatatan dan pemantauan pajak, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses informasi tagihan dan status pembayaran secara real-time. Melalui aplikasi ini, wajib pajak dapat melihat SPPT dan STTS segera setelah pembayaran dilakukan, sehingga meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi perpajakan. Namun, kendala utama yang dihadapi adalah rendahnya kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital dan keterbatasan integrasi dengan bank atau platform pembayaran lain. Hal ini diperparah dengan adanya keterbatasan anggaran, yang membuat kerja sama dengan bank lain atau penyedia

jasa pembayaran tambahan sulit untuk direalisasikan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Analisis dan Pengembangan Pajak dan Retribusi serta Analis Pajak dan Retribusi Daerah dapat diketahui bahwa Aplikasi SiPADAH dibuat sebagai upaya reformasi pelayanan perpajakan di BAPENDA Sanggau agar lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih banyak wajib pajak yang memilih membayar langsung ke BAPENDA karena merasa cara konvensional lebih sah. Meskipun demikian, data menunjukkan adanya peningkatan dalam penggunaan sistem online, yang mengindikasikan mulai tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh SiPADAH.

3.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalam aplikasi SiPADAH mencerminkan tingkat keakuratan, kelengkapan, serta relevansi data yang disajikan kepada pengguna. Informasi yang disediakan harus mampu mendukung wajib pajak dalam memahami kewajiban mereka dan membantu Bapenda dalam mengelola penerimaan pajak secara lebih efektif. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Analisis dan Pengembangan Pajak dan Retribusi serta Analis Pajak dan Retribusi Daerah dapat disimpulkan bahwa Aplikasi SiPADAH telah membantu BAPENDA Sanggau dalam pencatatan pajak dan perencanaan strategi optimalisasi pendapatan daerah. Aplikasi ini memungkinkan pencatatan pembayaran pajak secara real-time, terutama jika dilakukan melalui kanal yang sudah terintegrasi. Sementara itu, dari sisi wajib pajak, masih terdapat keterbatasan dalam adopsi teknologi. Aplikasi SiPADAH tidak hanya mempermudah wajib pajak dalam mengakses informasi pajak seperti SPPT dan STTS, tetapi juga membantu pegawai BAPENDA dalam pencatatan dan pemantauan pembayaran secara lebih efisien.

3.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan mencakup dukungan yang diberikan kepada pengguna aplikasi SiPADAH, baik dalam bentuk respons terhadap kendala teknis maupun ketersediaan bantuan dari petugas pajak. Aspek ini juga mempertimbangkan kemudahan mendapatkan informasi serta kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Pelayanan BAPENDA Kabupaten Sanggau dalam menangani aduan terkait penggunaan aplikasi SiPADAH telah menyediakan beberapa jalur komunikasi, seperti kunjungan langsung ke kantor, layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP), serta pengaduan melalui *WhatsApp*. Responsivitas BAPENDA dalam menangani keluhan juga diakui oleh pengguna, seperti yang disampaikan oleh Bapak Hendra. Namun, masih terdapat kendala teknis dalam aplikasi, seperti hilangnya tampilan tulisan di SiPADAH, yang hingga saat ini belum mendapatkan kejelasan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan dalam menangani aduan cukup baik, masih diperlukan perbaikan pada aspek teknis aplikasi agar pengalaman pengguna semakin optimal.

3.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan persepsi wajib pajak dan petugas terhadap kemudahan, keandalan, serta manfaat aplikasi SiPADAH. Aspek ini berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan pajak secara digital serta tingkat kenyamanan dalam mengoperasikan aplikasi. Menurut pengakuan dari beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa “Saya sudah menggunakan Aplikasi SiPADAH sejak tahun 2023, saya tau aplikasi tersebut setelah mendapat sosialisasi di kantor tempat saya bekerja, bagi saya aplikasi ini sangat memudahkan saya melakukan pengecekan jumlah tagihan pajak tiap tahunnya, saya biasanya bayar pajak langsung ke kantor Bank Kalbar atau melalui Aplikasi Android *M-Banking Bank Kalbar*”. Adapun masyarakat lain secara ringkas dipaparkan dalam tabel dibawah ini

Tabel 4

No.	Informan	Kepuasan	Alasan
1	Ibu Lilis	Puas	Aplikasi ini memudahkan informan melakukan pengecekan jumlah tagihan pajak tiap tahunnya
2	Bapak Hendra	Puas	Aplikasi membantu informan mengetahui berapa tagihan yang dikenakan sebelum pergi membayar pajak, sehingga uang yang perlu dibawa sudah bisa disiapkan
3	Pak Iis	Puas	Aplikasi ini menurut informan sangat membantu dalam hal pengecekan tagihan pajak
4	Bapak Haryo	Belum Puas	Informan mengeluhkan metode pembayaran pajak secara <i>online</i> yang terbatas hanya dengan <i>M-Banking</i> Bank Kalbar
5	Ibu Susepa	Puas	Membantu Informan mengecek tagihan pajak
6	Ibu Rita	Belum Puas	Informan belum pernah menggunakan Aplikasi SiPADAH
7	Ibu Lisnawati	Belum Puas	Informan belum pernah menggunakan Aplikasi SiPADAH
8	Bapak Christ	Belum Puas	Informan belum pernah menggunakan Aplikasi SiPADAH
9	Ibu Paskayati	Belum Puas	Informan belum pernah menggunakan Aplikasi SiPADAH
10	Bapak Zubair Akbar	Belum Puas	Informan belum pernah menggunakan Aplikasi SiPADAH

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2025

Berdasarkan data di atas, tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SiPADAH menunjukkan bahwa dari 10 informan, hanya 4 orang (40%) yang menyatakan puas, sedangkan 6 orang (60%) menyatakan belum puas. Informan yang puas menyampaikan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengecek tagihan pajak secara cepat dan praktis, serta membantu mempersiapkan jumlah uang yang perlu dibayarkan sebelum ke tempat pembayaran. Kepuasan ini umumnya dirasakan oleh pengguna yang telah mendapatkan sosialisasi langsung, baik di kantor tempat bekerja maupun dari petugas di Mal Pelayanan Publik (MPP). Sementara itu, mayoritas informan yang belum puas terdiri dari dua kelompok utama yaitu masyarakat yang sama sekali belum pernah menggunakan aplikasi SiPADAH, dan masyarakat pengguna yang mengalami keterbatasan fitur.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi SiPADAH telah memberikan manfaat nyata bagi sebagian pengguna, masih diperlukan peningkatan sosialisasi, perbaikan teknis, serta pengembangan fitur pembayaran agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara menyeluruh.

3.5 Intensi Memakai

Dimensi ini menilai seberapa sering aplikasi SiPADAH digunakan oleh wajib pajak dan petugas pajak dalam aktivitas perpajakan serta sejauh mana aplikasi ini menjadi suatu keharusan dalam proses administrasi pajak daerah. Frekuensi penggunaan menunjukkan apakah wajib pajak secara rutin mengakses SiPADAH untuk mengecek status tagihan dan melakukan pembayaran pajak, atau justru masih mengandalkan metode konvensional. Semakin tinggi tingkat penggunaan dan semakin diwajibkan pemanfaatannya dalam sistem perpajakan, maka semakin besar peran aplikasi ini dalam meningkatkan efektivitas layanan pajak daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber di BAPENDA Sanggau, dapat disimpulkan bahwa intensi pemakaian Aplikasi SiPADAH

masih menghadapi berbagai tantangan, meskipun terjadi peningkatan jumlah pengguna dari tahun ke tahun. Sejak diluncurkan pada tahun 2021 dengan sekitar 100 pengguna, jumlahnya meningkat menjadi 5000 pengguna pada tahun 2023 dan mencapai sekitar 6000 pengguna di tahun 2024. Namun, angka ini masih jauh dari total jumlah wajib pajak yang ada di Kabupaten Sanggau, yang menunjukkan bahwa adopsi aplikasi ini belum optimal.

Salah satu faktor yang memengaruhi intensi pemakaian adalah persepsi masyarakat terhadap keabsahan pembayaran pajak. Selain itu, penggunaan Aplikasi SiPADAH sendiri masih bersifat opsional dan belum menjadi suatu kewajiban dalam sistem administrasi perpajakan daerah. Hal ini berkontribusi terhadap rendahnya urgensi bagi wajib pajak untuk beralih dari metode pembayaran konvensional ke sistem digital. Faktor seperti rendahnya kemampuan perangkat desa dalam memahami teknologi dan keterbatasan jaringan internet juga menjadi hambatan dalam penyebaran informasi terkait SiPADAH.

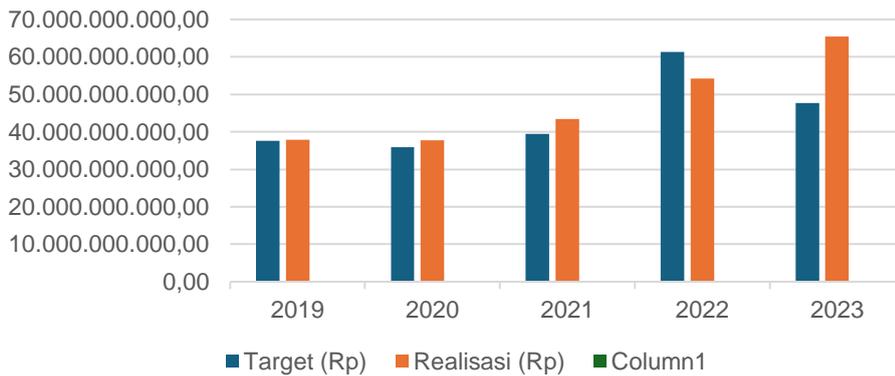
Secara keseluruhan, meskipun Aplikasi SiPADAH memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, intensi pemakaian masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi kepercayaan, kebiasaan, hingga kendala teknis dan struktural. Selain itu, karena penggunaannya masih bersifat opsional dan belum diwajibkan dalam sistem perpajakan daerah

3.6 Manfaat Bersih

Dampak bersih dari penerapan SiPADAH mencerminkan hasil akhir yang dicapai setelah sistem digunakan. Dari sisi wajib pajak, aplikasi ini diharapkan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak serta mengurangi keterlambatan pembayaran. Dampak bersih penerapan Aplikasi SiPADAH terhadap pajak daerah di Kabupaten Sanggau menunjukkan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi layanan pajak, namun peningkatan penerimaan pajak yang terjadi tidak sepenuhnya disebabkan oleh aplikasi ini. Dari sisi BAPENDA, SiPADAH dinilai cukup berperan dalam mendukung digitalisasi pelayanan pajak, terutama dalam memberikan kemudahan akses informasi bagi wajib pajak dan mempermudah pemantauan data pajak. Namun, jumlah pengguna aplikasi masih jauh dari total wajib pajak yang ada, sehingga BAPENDA tetap harus melakukan pendekatan langsung melalui layanan jemput bola di kecamatan-kecamatan.

Kepala Sub Bidang Analisis dan Pengembangan Pajak dan Retribusi menyatakan bahwa penerimaan pajak daerah meningkat sekitar Rp5 miliar dari 2020 ke 2021, bertepatan dengan mulai diterapkannya layanan online termasuk SiPADAH dan Mal Pelayanan Publik (MPP). Meski demikian, peningkatan ini tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor ekonomi dan strategi kebijakan pajak yang diterapkan oleh BAPENDA. Di sisi lain, pada tahun 2022, target penerimaan pajak daerah sengaja diturunkan karena adanya kekhawatiran terhadap kondisi ekonomi menjelang pemilihan presiden. Hal ini menunjukkan bahwa faktor eksternal tetap menjadi pertimbangan utama dalam pengelolaan pajak daerah.

Gambar 1



Sumber : Bapenda Kabupaten Sanggau, 2024

Pada realisasi target yang dipaparkan pada diagram diatas diketahui bahwa penarikan pajak secara umum melebihi target yang diharapkan. Ini membuktikan bahwa penggunaan SiPADAH ini memiliki efek yang dapat dikatan cukup baik.

Penggunaan Aplikasi SiPADAH di Kabupaten Sanggau memang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses informasi pajak mereka. Namun, dalam penerapannya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi baik oleh pihak BAPENDA maupun para pengguna aplikasi. Meskipun Aplikasi SiPADAH telah memberikan dampak positif dalam pelayanan pajak daerah, penggunaannya masih perlu dioptimalkan agar manfaatnya lebih luas. Selain itu, peningkatan penerimaan pajak bukan hanya bergantung pada keberadaan sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi, kebijakan pemerintah, dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh BAPENDA Sanggau dalam menetapkan target pajak dan melakukan pendekatan jemput bola ke kecamatan-kecamatan dan Mall Pelayanan Publik.

Fluktuasi realisasi pajak pada 2022-2023 menunjukkan bahwa peningkatan pajak tidak hanya bergantung pada digitalisasi layanan, tetapi juga pada faktor ekonomi dan kebijakan pemerintah. Pada 2022, realisasi pajak turun menjadi 88,36% karena BPHTB dari pengajuan HGU yang belum diterbitkan oleh Kementerian ATR/BPN tidak bisa dieksekusi. Namun, pada 2023, ketika HGU telah diterbitkan, pajak BPHTB yang tertunda di 2022 dapat diserap, menyebabkan lonjakan realisasi pajak hingga 137,32%.

Dengan demikian, secara umum dapat ditegaskan bahwa aplikasi SiPADAH belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepatuhan dan kemudahan pembayaran pajak daerah di Kabupaten Sanggau. Meskipun memberikan manfaat internal bagi BAPENDA dan sebagian wajib pajak, implementasi aplikasi ini masih perlu diperkuat melalui peningkatan literasi digital, penambahan fitur pembayaran langsung, optimalisasi layanan aduan, dan perluasan sosialisasi ke seluruh lapisan masyarakat.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini terdapat hal utama yang menjadi pokok pembahasan, diketahui bahwa Fluktuasi realisasi pajak pada periode 2022-2023 di Kabupaten Sanggau memberikan gambaran kompleks tentang efektivitas aplikasi SIPADAH dalam konteks peningkatan pajak daerah. Meskipun digitalisasi layanan melalui SIPADAH telah diimplementasikan dengan tujuan mengoptimalkan penerimaan pajak, data menunjukkan bahwa peningkatan pajak tidak semata-mata bergantung pada inovasi teknologi ini. Faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi makro dan mikro di Kabupaten Sanggau, termasuk daya beli masyarakat, pertumbuhan sektor usaha, dan tingkat investasi, memainkan peran signifikan dalam mempengaruhi realisasi pajak. Selain itu, kebijakan pemerintah daerah

Kabupaten Sanggau, seperti insentif pajak, penyesuaian tarif, atau program-program khusus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, juga berkontribusi terhadap fluktuasi penerimaan pajak. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam mengevaluasi efektivitas SIPADAH, di mana peningkatan pajak daerah harus dilihat sebagai hasil interaksi antara inovasi teknologi, kondisi ekonomi lokal, dan strategi kebijakan fiskal yang diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Sanggau. Hasil ini sama halnya dengan penelitian di Purwakarta yang juga mengalami fluktuasi pada penerimaan pajak restoran (Charisma & Zakaria, 2022).

Selanjutnya temuan utama diketahui pada tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SIPADAH di Kabupaten Sanggau mengungkapkan hasil yang menarik dan relevan dengan efektivitas sistem dalam meningkatkan pajak daerah. Dari sampel 10 informan yang diteliti, terdapat disparitas signifikan dalam tingkat kepuasan: 40% (4 orang) menyatakan puas, sementara mayoritas 60% (6 orang) mengindikasikan ketidakpuasan. Informan yang puas menonjolkan manfaat konkret SIPADAH, terutama kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi tagihan pajak, yang berpotensi meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Di sisi lain, ketidakpuasan mayoritas responden bukan berasal dari kekurangan aplikasi itu sendiri, melainkan dari kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan sebagian masyarakat belum pernah menggunakan SIPADAH. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya strategi implementasi yang komprehensif, di mana keberhasilan aplikasi dalam meningkatkan pajak daerah tidak hanya bergantung pada kualitas teknisnya, tetapi juga pada efektivitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat Kabupaten Sanggau. Hasil ini sama halnya dengan penelitian di Kabupaten Karawang terkait dengan kepuasan Masyarakat (Pratama & Santoso, 2025)

Temuan terakhir yang bersifat fundamental berkaitan dengan kualitas informasi dengan temuan Kualitas informasi dalam aplikasi SIPADAH memiliki peran vital dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Sanggau. Wawancara dengan Kepala Sub Bidang Analisis dan Pengembangan Pajak dan Retribusi serta Analis Pajak dan Retribusi Daerah mengungkapkan bahwa SIPADAH telah secara signifikan meningkatkan akurasi, kelengkapan, dan relevansi data perpajakan. Sistem ini tidak hanya memperbaiki pencatatan pajak, tetapi juga menyediakan dasar analitis yang kuat untuk perencanaan strategis optimalisasi pendapatan daerah. Keakuratan data membantu mengidentifikasi potensi pajak yang belum tergali, sementara kelengkapan informasi meningkatkan pemantauan kepatuhan wajib pajak. Relevansi data memungkinkan BAPENDA Sanggau merespons cepat perubahan dalam lanskap perpajakan daerah. Akibatnya, SIPADAH berfungsi sebagai sistem pendukung keputusan yang canggih, memungkinkan pengembangan strategi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah. Efektivitas ini menunjukkan potensi besar SIPADAH dalam mendorong peningkatan substansial pengelolaan dan perolehan pajak daerah di Kabupaten Sanggau. Hasil ini sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang juga terkait inovasi yang berhasil dikembangkan di Kota Malang dengan nama SAMPADE (Larasati, 2020)

3.8 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Disamping temuan utama yang diolah, dalam penelitian ini juga mengulas tentang beberapa hal menarik yang patut dibawah. Hal ini berkaitan dengan kendala yang dihadapi selama proses implementasi program, antara lain keterbatasan anggaran yang tersedia di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau, selain itu juga dari belum maksimalnya sosialisasi kepada seluruh Masyarakat, selanjutnya juga berasal dari terbatasnya fitur pembayaran yang tersedia di dalam aplikasi SiPADAH, selanjutnya berasal dari kurangnya kesadaran Masyarakat untuk berpartisipasi.

IV. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil temuan penelitian, Analisis terhadap implementasi aplikasi

SiPADA di Kabupaten Sanggau dalam peningkatan pajak daerah menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memiliki potensi, efektivitasnya belum tercapai secara maksimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini masih belum sempurna mengingat adanya kendala yang terjadi selama penelitian, hal fundamental yang terjadi adalah keterbatasan waktu penelitian yang sangat singkat, selain itu keterbatasan anggaran penelitian juga dirasakan peneliti mengingat terdapat beberapa biaya yang harus dikeluarkan selama proses penelitian. Terakhir berkenaan dengan luasnya wilayah Kabupaten Sanggau yang tidak cukup waktunya untuk menganalisis karakter masing-masing Masyarakat dengan karakteristik yang berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna, mengingat aplikasi SiPADA Hmasih berusia dini dan membutuhkan tenaga ahli dari eksternal untuk mengembangkan aplikasi ini, sehingga kedepannya diharapkan dapat menganalisis dari segi *collaborative governance* dalam pengembangan aplikasi ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis haturkan kepada kedua orang tua atas kasih sayang dan didikan yang tak terbatas, jajaran pimpinan IPDN dan para dosen atas ilmu berharga yang telah dibagikan, serta secara khusus kepada Ibu Anindita Primastuti yang telah membimbing dengan penuh dedikasi dan kebijaksanaan. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada semua sahabat yang telah berperan dalam pembentukan karakter penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas dan menjadi sumbangsih kecil dalam kemajuan ilmu pengetahuan, serta semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andersson, P. F. (2023). Fiscal capacity in non-democratic states: The origins and expansion of the income tax. *Journal of Institutional Economics*, 19(3), 364–378. <https://doi.org/10.1017/S1744137422000327>
- Argentiero, A., & Cerqueti, R. (2021). PUBLIC DEBT MANAGEMENT and TAX EVASION. *Macroeconomic Dynamics*, 25(3), 669–692. <https://doi.org/10.1017/S1365100519000361>
- Bezner Kerr, R., Nyantakyi-Frimpong, H., Dakishoni, L., Lupafya, E., Shumba, L., Luginaah, I., & Snapp, S. S. (2018). Knowledge politics in participatory climate change adaptation research on agroecology in Malawi. *Renewable Agriculture and Food Systems*, 33(3), 238–251. <https://doi.org/10.1017/S1742170518000017>
- Charisma, C. A., & Zakaria, H. M. (2022). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 154–163. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2655>
- Davis, J. C., & Nicholson-Crotty, S. (2016). Partisanship and tax competition in the American states. *Journal of Public Policy*, 36(3), 437–456. <https://doi.org/10.1017/S0143814X15000136>
- Elsye, R. (2022). Implementasi Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Pedesaan (Pbb-P2) Di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 38–45. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.3108>
- Estiyanti, N. M., Wikantona, I. P. R., & Krisna Juliharta, I. G. P. (2019). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Perpajakan Online E-Tax Pada Kepatuhan Pelaporan Pajak Daerah

- Kabupaten Badung. *Journal of Applied Management and Accounting Science*, 1(1), 10–17. <https://doi.org/10.51713/jamas.v1i1.2>
- Firmansyah, R., & Sumanto, A. (2021). Evaluasi penerapan pajak daerah online menggunakan aplikasi e-PAD terhadap penerimaan pajak daerah Kabupaten Banyuwangi tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 1(7), 686–696. <https://doi.org/10.17977/um066v1i72021p686-696>
- Hamid, H., Wisdayanti, S., Burhanuddin, M. H., & Amaliah, I. R. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Melalui E-Samsat Selama Pandemi Covid-19 Di Bapenda Sulawesi Selatan. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 4(1), 99–105. <https://doi.org/10.61076/jpp.v4i1.2644>
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2210>
- Ningrum, D., Malekpour, S., Raven, R., Moallemi, E. A., & Bonar, G. (2024). Three perspectives on enabling local actions for the sustainable development goals (SDGs). *Global Sustainability*, 7, 1–11. <https://doi.org/10.1017/sus.2024.20>
- Olivia, A. T. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Pratama, A. B., & Santoso, S. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Karawang Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapawarga Jabar Super Apps Dalam Membayar Pajak Kendaraan. *Journal of Public Policy and Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.50596>
- Rulandari, N., & Agung S, N. J. (2023). Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 5(1), 108–120. <https://doi.org/10.36355/jppd.v5i1.119>
- Runjung, R. M. R. P. K., Primastuti, A., & Riswati. (2022). Analisis Tingkat Rasio Kemandirian Keuangan Daerah Dan Pertumbuhan Keuangan Pemerintah Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *JEKP (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Publik)*, 9(2), 96–111.
- Sambodo, B. (2020). Optimalisasi Pajak Daerah Dan Retribusi Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(1), 205–210. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v10i1.758>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (3rd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Suyani, & Suwasono, E. (2020). Penggunaan Aplikasi Perpajakan Berbasis Elektronik Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar Menuju Era Digital. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 203–211.
- Temenggung, Y. A., Moenek, R., Suwanda, D., & Mulyadi, M. (2020). The Fiscal Capacity of the New Autonomous Region (DOB) in Increasing Economic Growth and Eradication of the Poor. *Jurnal Bina Praja*, 12(1), 75–87. <https://doi.org/10.21787/jbp.12.2020.75-87>
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). *The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success*. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1
- Utari, D., Susanti, G., & Ahmad, B. (2022). Efektivitas Badan Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Barru. *Prosiding Seminar Nasional Program*

Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh, 194–202.

<http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/1180>
[http://repository.unigal.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/1180/Prosiding Seminar Nasional Program Studi Ilmu Pemerintahan_Ebook-211-219.pdf?sequence=1](http://repository.unigal.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/1180/Prosiding_Seminar_Nasional_Program_Studi_Ilmu_Pemerintahan_Ebook-211-219.pdf?sequence=1)

