

**EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN PAJAK
DAERAH TERPADU BERBASIS NIK (SIPANDAUNIK) DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
(Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten
Ponorogo)**

Nailul Istikhomah¹, Slamet Muchsin², Langgeng Rachmatullah Putra³
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: nailulistikhomah@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik didorong oleh UU No. 23 Tahun 2014 agar pemerintah daerah meningkatkan kualitas layanan. BPPKAD Kabupaten Ponorogo merespons hal ini dengan meluncurkan aplikasi SIPANDAUNIK pada 2019 untuk mempermudah layanan pajak daerah secara digital. Aplikasi ini efektif mengurangi kendala layanan manual, namun masih menghadapi tantangan seperti kurangnya sosialisasi, akses informasi terbatas, dan rendahnya literasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Evaluasi kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo, serta (2) Faktor-faktor penghambat dalam penerapan SIPANDAUNIK. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata terkait apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh. Teknik analisa data yang digunakan yaitu menurut (Milles Huberman & Saldana, 2014) yang meliputi, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini berfokus pada enam indikator evaluasi kebijakan menurut William Dunn dalam (Nugroho, 2004) yang meliputi aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, ketepatan. Kemudian faktor penghambat penerapan SIPANDAUNIK dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dari kebijakan SIPANDAUNIK cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah secara digital. Dari sisi efektivitas, aplikasi ini mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan secara mandiri dan online. Efisiensi juga tercapai dengan baik karena mampu memangkas waktu dan biaya pelayanan. Kecukupan layanan terpenuhi melalui penyediaan fitur-fitur praktis dan transparansi sistem pembayaran online yang memudahkan masyarakat. Pada indikator perataan, SIPANDAUNIK dinilai telah memenuhi prinsip inklusivitas dan keadilan sosial karena dirancang agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang status sosial ekonomi. Sementara itu, indikator responsivitas menunjukkan bahwa SIPANDAUNIK telah menerima tanggapan positif dari sebagian besar wajib pajak karena kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan. Ketepatan juga cukup baik, dengan penggunaan NIK sebagai identitas tunggal yang memudahkan validasi data, serta dilengkapi dengan sistem keamanan data seperti server backup untuk mengantisipasi risiko kebocoran informasi. Faktor-faktor penghambat dalam penerapan SIPANDAUNIK meliputi kurangnya sosialisasi dan promosi yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat, rendahnya literasi digital terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat pedesaan, serta ketergantungan yang masih kuat pada sistem manual konvensional. Kesimpulannya, SIPANDAUNIK merupakan kebijakan inovatif berbasis e-government yang telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah. Namun, optimalisasi pelaksanaannya membutuhkan peningkatan literasi digital, pemerataan akses teknologi, dan upaya sosialisasi yang lebih masif agar manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh oleh semua kalangan masyarakat.

Kata kunci: Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Kebijakan Sipandaunik

Pendahuluan

Inovasi dalam pelayanan publik semakin banyak diterapkan di berbagai wilayah, terutama di kota-kota besar di serta daerah kabupaten dan kecamatan. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat, menjadikannya lebih

responsif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan warga. Di kota-kota besar, inovasi pelayanan publik sering kali berfokus pada penerapan teknologi digital, seperti aplikasi layanan terpadu, sistem informasi daring, serta penggunaan data untuk mengoptimalkan pelayanan. Sementara itu, di

daerah kabupaten dan kecamatan inovasi pelayanan publik juga mulai diterapkan terutama untuk menjangkau masyarakat di wilayah yang lebih terpencil dan memudahkan mereka dalam mengakses layanan serta ikut merasakan manfaat dari adanya inovasi tersebut (Mahpudin, 2022).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun (2014) Pasal 386 tentang Pemerintahan Daerah memberikan landasan hukum bagi pelaksanaan inovasi dalam pemerintahan daerah dan mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintahan di daerah wajib mengembangkan pendekatan dan cara-cara baru dalam pelayanan publik. Dalam hal ini inovasi tidak hanya dilihat sebagai sesuatu yang sekadar baru atau berbeda, melainkan harus memiliki tujuan yang jelas dan diharapkan menjadi solusi bagi permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik.

Undang-Undang ini memberikan panduan dan ruang bagi pemerintah daerah untuk menciptakan dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang kreatif, yang berpotensi membawa perubahan positif dalam lingkungan pemerintahan daerah. Setiap inovasi yang dilakukan harus pula dilandasi dengan asas efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Hal ini bertujuan agar upaya inovatif tidak hanya bermanfaat tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara etis dan sesuai dengan prinsip-prinsip good government. Dengan adanya UU ini, pemerintah daerah diharapkan lebih proaktif dalam melakukan pembaruan dan menciptakan inovasi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Febianti & Fanida, 2022).

Kabupaten Ponorogo adalah salah satu daerah yang menerapkan inovasi dalam pelayanan publik, khususnya pada instansi yang menangani pengelolaan pajak daerah, yaitu Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Ponorogo. BPPKAD memiliki peran penting sebagai penyedia layanan publik di bidang perpajakan daerah namun, dalam memberikan pelayanan perpajakan, BPPKAD Kabupaten Ponorogo juga menghadapi beberapa kendala. BPPKAD dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan pajak yang lebih cepat dan mudah guna memenuhi ekspektasi masyarakat. Perubahan kebutuhan publik serta kemajuan teknologi menuntut adanya pembaruan sistem yang lebih praktis dan responsif. Namun, aksesibilitas layanan pajak daerah masih menjadi kendala bagi sebagian masyarakat. Keterbatasan infrastruktur, minimnya sistem digital yang memadai, serta jarak yang jauh dari pusat layanan sering kali menghambat kemudahan dalam mengakses layanan tersebut.

Dengan adanya permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan atau inovasi baru pada pelayanan perpajakan di

BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Selain itu, adanya permasalahan tersebut tentunya akan mengakibatkan proses pelayanan perpajakan membutuhkan waktu yang relatif lama, wajib pajak terbebani dengan pengeluaran operasional pribadi karena harus bolak-balik datang ke kantor pajak, informasi pajak daerah tidak tersampaikan dengan optimal dan akan berdampak pada menurunnya potensi pendapatan asli daerah. Karakteristik inovasi pelayanan publik menurut Widodo dalam (Ramdani, 2018) bahwa inovasi memiliki karakteristik antara lain kemampuan untuk memberikan solusi terhadap masalah, keberlanjutan, dan apakah suatu inisiatif perubahan memiliki dampak atau manfaat yang positif.

Lembaga yang mengurus perpajakan daerah seperti BPPKAD Kabupaten Ponorogo ini juga perlu melakukan inovasi yang merupakan bagian terpenting dalam perekonomian daerah. Mengingat kontribusi besar yang dimainkan oleh pajak, BPPKAD Kabupaten Ponorogo kemudian memberikan solusi atas permasalahan yang timbul dari pelayanan pajak daerah dengan cara membuat inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis online. Inovasi ini merupakan salah satu bentuk dukungan pemerintah dalam program e-government dan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi melalui media elektronik dan internet. Melalui e-government, hambatan dalam pelayanan publik dapat dihilangkan khususnya untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

Inovasi yang diluncurkan BPPKAD Kabupaten Ponorogo adalah Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK). Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2019 sesuai dengan Peraturan Bupati (Perbup) Ponorogo Nomor 106 Tahun (2019) tentang sistem online pajak daerah. Peraturan Bupati ini bertujuan untuk mengoptimalkan pemungutan pajak daerah melalui sistem online, yang mencakup pengelolaan, pelayanan, dan pelaporan transaksi pajak secara digital. Dengan adanya aplikasi SIPANDAUNIK ini wajib pajak dimudahkan yang mana dapat mengajukan permohonan layanan dan mendapatkan informasi pajak kapanpun dan dimanapun menggunakan media elektronik dan internet. Kabupaten Ponorogo memiliki karakteristik geografis yang beragam, meliputi wilayah dataran hingga daerah perbukitan dan pegunungan. Kondisi geografis ini memberikan tantangan tersendiri dalam Perataan akses terhadap informasi dan pelayanan bidang perpajakan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedalaman atau daerah yang jauh dari pusat kota.

Sehingga dengan adanya Sipandanunik ini masyarakat tersebut dapat mengakses informasi dan pelayanan pajak darimana pun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor BPPKAD. Selain itu, aplikasi

SIPANDAUNIK menggunakan *single identity taxpayer system* yang artinya setiap wajib pajak menggunakan satu identitas unik yang digunakan untuk mengelola semua kewajiban perpajakan mereka. Identitas ini berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang bersifat tunggal dan konsisten di seluruh proses administrasi perpajakan. sehingga wajib pajak terdaftar dapat menemukan semua informasi wajib pajak dengan mudah dan cepat. Untuk pembayaran tagihan pajak daerah aplikasi SIPANDAUNIK telah mendukung online *payment system* yang mana wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui ATM semua bank, mobile/internet banking maupun teller semua bank. Dengan adanya aplikasi ini akan mengurangi adanya unsur pungli dikarenakan prosesnya dilakukan secara transparan yaitu semuanya dilakukan mandiri secara online.

Pada awal penerapan aplikasi SIPANDAUNIK ini terbukti mampu mengurangi frekuensi permasalahan pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Frekuensi permasalahan mengenai pelayanan pajak daerah jauh lebih rendah dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi ini yang cenderung tinggi. Namun, sejak diluncurkan pada tahun 2019 inovasi SIPANDAUNIK yang dikembangkan oleh BPPKAD Kabupaten Ponorogo masih menghadapi tantangan signifikan dalam hal penyebaran informasi dan adopsi oleh masyarakat.

Meskipun sistem ini menawarkan kemudahan akses dan transparansi bagi wajib pajak, terdapat beberapa kelemahan dari kebijakan yang termuat dalam peraturan Bupati Ponorogo yang dapat menghambat efektivitas implementasi sistem pajak online melalui aplikasi SIPANDAUNIK. Salah satu kelemahan utama adalah ketergantungan terhadap infrastruktur teknologi yang belum merata di Kabupaten Ponorogo. Selain itu, sistem online ini memerlukan kesiapan teknis dan sumber daya manusia yang terampil dalam mengelola serta mengawasi transaksi pajak secara elektronik. Jika tidak didukung dengan pelatihan yang memadai, baik bagi aparatur pemerintah maupun wajib pajak, kebijakan ini dapat menimbulkan kebingungan dan bahkan meningkatkan risiko kesalahan pelaporan pajak. Dari sisi keamanan data, sistem elektronik yang digunakan harus mampu menjamin perlindungan terhadap informasi wajib pajak. Namun, dalam peraturan ini belum dijelaskan secara rinci mengenai langkah-langkah teknis yang diambil untuk mencegah kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pajak.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan, hingga saat ini tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut belum optimal, terutama di kalangan masyarakat yang berdomisili di wilayah pedesaan dan daerah terpencil. Berikut beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat kurang familiar dengan adanya inovasi SIPANDAUNIK yaitu: Kurangnya

Sosialisasi dan Promosi, Akses Informasi yang Terbatas, Rendahnya Literasi Digital, Ketergantungan pada Sistem Manual. Dilihat dari beberapa penjelasan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “**Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo**”. Peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis lebih lanjut mengenai Kebijakan SIPANDAUNIK sehingga dapat meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat penggunaan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor masalah yang dapat diuraikan dalam penelitian ini, khususnya tentang Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo melalui Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK). Selain itu, penelitian ini akan berfungsi sebagai sumber referensi untuk penelitian lanjutan.
2. Manfaat Praktis
Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan atau rujukan bagi Pemerintah Kabupaten Ponorogo khususnya pada BPPKAD Kabupaten Ponorogo serta Instansi Pemerintah lainnya dalam penerapan

pelayanan berbasis E-Government agar proses pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

Tinjauan Pustaka

1. Kebijakan Publik
Thomas R Dye sebagaimana dikutip oleh (Islamy, 2007) mendefinisikan kebijakan publik sebagai *"is whatever government choose to do or not to do"* (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Kebijakan publik adalah tindakan atau keputusan untuk tidak bertindak yang diambil pemerintah dengan tujuan tertentu dan berdampak pada masyarakat. Bukan sekadar pernyataan keinginan pejabat, tetapi mencerminkan keputusan yang memiliki konsekuensi nyata.
2. Evaluasi Kebijakan
William N. Dunn dalam (Nugroho, 2004) mengemukakan beberapa kriteria evaluasi kebijakan yang terdiri dari: Efektivitas (*effectiveness*) Efisiensi (*efficiency*), Kecukupan (*adequacy*), Perataan (*equity*), Responsivitas (*responsiveness*), Ketepatan (*appropriateness*).
3. Pelayanan Publik
Menurut (Moenir, 2016) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.
4. Perpajakan
Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP menyebutkan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapat imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
5. Inovasi Pelayanan Publik
Inovasi adalah suatu ide, hal-hal praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat) yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan masalah. Menurut Osborne dan Brown dalam (Rahayu, 2013) inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru ke dalam pelayanan organisasi dalam bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru.

6. Manajemen Perubahan
Wibowo (2021) yang mengatakan bahwa Manajemen perubahan adalah suatu proses secara sistematis dalam menerapkan pengetahuan, sarana dan sumber daya yang diperlukan untuk mempengaruhi perubahan pada orang yang akan terkena dampak dari proses tersebut. Manajemen perubahan adalah upaya mengelola dampak perubahan dalam organisasi melalui proses, alat, dan teknik untuk memastikan perubahan berjalan efektif pada individu, tim, dan sistem.

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam dalam kondisi alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan menekankan makna daripada generalisasi. Jenis deskriptif digunakan untuk menggambarkan realitas secara faktual dan sistematis melalui pengamatan dan wawancara langsung. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yaitu evaluasi kebijakan SIPANDAUNIK dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kabupaten Ponorogo, yang memiliki karakteristik kompleks dan dinamis.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah unsur atau faktor yang memusatkan konsentrasi tetap pada topik penelitian sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Fokus penelitian bertujuan agar menghindari pembahasan yang lebih luas serta sebagai batasan dalam penelitian untuk fokus pada topik penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini difokuskan pada Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK atau biasa disingkat SIPANDAUNIK dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kabupaten Ponorogo. Adapun fokus penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

1. Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah Kabupaten Ponorogo yang diukur menggunakan Indikator Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik William N. Dunn yaitu: Efektivitas (*effectiveness*), Efisiensi (*efficiency*), Kecukupan (*adequacy*), Peralatan (*equity*), Responsivitas (*responsiveness*), Ketepatan (*appropriateness*).
2. Faktor penghambat penerapan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK)

dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Ponorogo yang beralamatkan di JL. Alun Alun Utara, No. 03, Gedung Sasana Praja Lt. 2, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. BPPKAD dipilih sebagai lokasi penelitian karena perannya yang strategis dalam mengelola keuangan, PAD, dan aset daerah, serta sebagai pelaksana utama inovasi SIPANDAUNIK. Inovasi ini mendukung efisiensi pelayanan publik dan optimalisasi pendapatan melalui transformasi digital. Penelitian ini relevan dengan tugas BPPKAD dalam pengembangan sistem informasi dan peningkatan kepatuhan pajak daerah.

Sumber Data

Data adalah sumber informasi yang digunakan untuk mendukung analisis atau kesimpulan penelitian. Sumber data yaitu segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang dilakukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asalnya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian yang dilakukan, peneliti memperoleh data primer secara langsung dari informan yang berada di tempat atau obyek penelitian secara langsung, baik wawancara maupun dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui perantara seperti dokumen atau orang lain, yang tidak diperoleh secara langsung dikenal sebagai data sekunder (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari Ombudsman RI 2024, Perbup Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 tentang sistem online pajak daerah, SPTPD pajak, website resmi BPPKAD, Tampilan aplikasi di Android dan PC, Data RLS Kabupaten Ponorogo, dan Laporan internal BPPKAD.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat peristiwa secara cermat untuk memperoleh informasi yang relevan. Menurut Sugiyono (2013), observasi membantu peneliti memahami perilaku dan maknanya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan lima kali kunjungan observasi pada 13, 14, 17, 19, dan 22 Februari 2025. Hasilnya

dicatat dalam catatan lapangan dan digunakan sebagai pelengkap data wawancara dan dokumentasi.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019:231), wawancara adalah metode pengumpulan data melalui tanya jawab langsung antara dua pihak untuk memperoleh informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan sebanyak 13 kali kepada informan internal BPPKAD (kepala bidang, staf pajak, analis keuangan, dan penata laporan keuangan) serta eksternal, yaitu wajib pajak pengguna dan non pengguna SIPANDAUNIK. Wawancara dilaksanakan pada 13–26 Februari 2025, baik secara langsung di kantor BPPKAD Ponorogo maupun melalui media komunikasi. Teknik yang digunakan meliputi wawancara terstruktur dengan pedoman pertanyaan dan tidak terstruktur untuk menggali informasi tambahan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data langsung yang didapat dari lokasi penelitian, meliputi buku-buku, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto dan video, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Menurut Sugiyono (2019) “Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental individu”. Penelitian ini memanfaatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan pajak berbasis digital, rekaman foto dan rekaman hasil wawancara dengan informan.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berulang hingga data tersaji secara utuh dan bermakna. Proses ini mencakup pengumpulan, pengolahan, dan penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh selama penelitian. Analisis bertujuan untuk memahami serta merumuskan temuan yang dapat mendukung pengembangan teori. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldana yang terdiri dari empat tahapan yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari informan di BPPKAD dan wajib pajak di Kabupaten Ponorogo. Seluruh data dikumpulkan untuk mengevaluasi implementasi kebijakan SIPANDAUNIK dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah secara menyeluruh.

2. Kondensasi Data

Melibatkan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data.

a. *Menyeleksi*: Peneliti memilih data yang relevan dengan fokus penelitian berdasarkan

indikator evaluasi kebijakan dari William Dunn, seperti efektivitas, efisiensi, dan responsivitas.

- b. *Memfokuskan*: Data disaring agar hanya mencakup informasi yang menjawab rumusan masalah, termasuk faktor penghambat kebijakan.
 - c. *Mengabstraksi*: Inti dan makna data dirangkum untuk menggambarkan realitas lapangan secara jelas.
 - d. *Menyederhanakan & mentransformasi*: Data disusun dalam pola-pola tematik dan narasi agar lebih terstruktur dan siap dianalisis.
3. **Penyajian Data**
Data disajikan secara sistematis dalam bentuk kutipan informan, hasil observasi, dan dokumentasi, serta diklasifikasikan berdasarkan indikator evaluasi. Tahap ini bertujuan memudahkan peneliti dalam melihat keterkaitan antar data dan merancang langkah analisis berikutnya.
4. **Penarikan Kesimpulan**
Kesimpulan diambil secara bertahap, melalui proses verifikasi dan analisis mendalam terhadap data yang telah disajikan. Peneliti mencari pola, hubungan sebab-akibat, dan keteraturan untuk menghasilkan pemahaman yang utuh dan objektif terkait efektivitas kebijakan SIPANDAUNIK dalam pelayanan pajak daerah. Proses ini bersifat dinamis dan dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian, peneliti menerapkan uji credibility (validitas internal) sesuai dengan pendekatan kualitatif. Uji ini dilakukan melalui beberapa teknik:

1. **Perpanjangan Pengamatan**
Peneliti memperpanjang waktu observasi dan wawancara guna membangun kepercayaan dengan informan, memperdalam pemahaman, serta memverifikasi keakuratan data. Kunjungan ulang ke lokasi dan komunikasi lanjutan dilakukan hingga data dinilai konsisten dan mencerminkan realitas di lapangan (Sugiyono, 2019).
2. **Meningkatkan Ketekunan**
Peneliti melakukan pengamatan berulang dan teliti terhadap fenomena SIPANDAUNIK, mencatat urutan peristiwa secara sistematis, dan memperkaya wawasan dengan referensi terkait. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar akurat dan menggambarkan kondisi sebenarnya.
3. **Triangulasi**
 - a. **Triangulasi Sumber**: Peneliti membandingkan informasi dari berbagai narasumber seperti Kabid Pajak, staf

BPPKAD, dan wajib pajak, lalu melakukan *member check* untuk memastikan kesesuaian data.

- b. **Triangulasi Teknik**: Data dikumpulkan menggunakan berbagai metode (wawancara, observasi, dokumentasi) dari sumber yang sama. Ketiga teknik menunjukkan hasil yang konsisten dan saling menguatkan.
 - c. **Triangulasi Waktu**: Pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda, khususnya pagi hari, agar informan memberikan informasi lebih jujur dan fokus. Hal ini memperkuat konsistensi dan kevalidan data.
4. **Penggunaan Bahan Referensi**
Peneliti menggunakan dokumentasi visual dan rekaman audio wawancara untuk memperkuat dan memverifikasi data. Dokumentasi seperti foto kegiatan sosialisasi dan antrian pelayanan di BPPKAD menjadi bukti visual atas pelaksanaan kebijakan SIPANDAUNIK. Hal ini mendukung penyampaian temuan yang meyakinkan dan kontekstual.

Pembahasan

1. Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo

Dalam penelitian ini mengacu pada indikator kriteria evaluasi kebijakan dimana terdapat enam indikator yaitu: Efektifitas (*effectiveness*), Efisiensi (*efficiency*), Kecukupan (*adequacy*), Perataan (*equity*), Responsivitas (*responsiveness*), Ketepatan (*appropriateness*). Untuk penjelasan masing-masing indikator dalam Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam meningkatkan pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut:

a. Efektifitas (*effectiveness*)

Penerapan SIPANDAUNIK dalam sistem pelayanan pajak telah memberikan kemudahan dan efektivitas bagi wajib pajak. SIPANDAUNIK memungkinkan pembayaran pajak dilakukan secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor BPPKAD, tanpa mengganggu aktivitas utama mereka. Meskipun aplikasi ini telah meningkatkan efektivitas pelayanan pajak, masih terdapat tantangan dalam pemanfaatan optimalnya di mana sebagian wajib pajak masih menggunakan perantara dalam proses pembayaran. Digitalisasi pada sistem ini juga berkontribusi dalam menyederhanakan pelaporan pajak serta mengurangi penggunaan kertas sehingga meningkatkan

efisiensi administrasi dan mendukung praktik yang lebih ramah lingkungan. Dengan demikian, SIPANDAUNIK dapat dinilai berperan sebagai inovasi dalam pelayanan pajak yang mendorong kepatuhan wajib pajak serta meningkatkan efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan.

b. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan biaya, tetapi juga mencakup aspek waktu dan proses. Dalam pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo, penerapan aplikasi SIPANDAUNIK terbukti meningkatkan efisiensi baik dari segi biaya maupun waktu. Dari sisi biaya, pendanaan aplikasi ini bersumber dari APBD dan telah dianggarkan secara rutin untuk pengembangan serta perawatannya, sehingga pelaksanaannya berjalan lancar tanpa kendala finansial. Segi waktu, penggunaan SIPANDAUNIK mampu memangkas durasi pelayanan pajak, mengurangi antrian dan mempercepat proses administrasi, sehingga meningkatkan produktivitas petugas pajak serta memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Dengan demikian dapat dinilai bahwa SIPANDAUNIK telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dalam pelayanan perpajakan di Kabupaten Ponorogo.

c. Kecukupan (*adequacy*)

SIPANDAUNIK merupakan inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan kecukupan layanan perpajakan di Kabupaten Ponorogo. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi, serta dilengkapi dengan fitur yang sederhana dan mudah digunakan. Dengan sistem pembayaran online yang transparan, SIPANDAUNIK juga membantu mengurangi praktik pungli dalam administrasi pajak. Dari segi infrastruktur, aplikasi ini telah disiapkan dengan baik. Selain meningkatkan kepatuhan wajib pajak, SIPANDAUNIK juga mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan *good governance* dengan memberikan pelayanan yang lebih modern, efisien, dan akuntabel.

d. Perataan (*equality*)

SIPANDAUNIK dirancang dengan prinsip inklusivitas dimana prinsip tersebut memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat baik dari golongan prasejahtera hingga berpenghasilan tinggi, memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan. Namun, masih ada kesenjangan dalam penerimaan teknologi, di mana generasi muda lebih terbuka terhadap layanan digital sementara generasi tua cenderung memilih

metode manual karena kekhawatiran keamanan. Meskipun demikian, meningkatnya kesadaran akan manfaat teknologi dari wajib pajak menunjukkan adanya peluang bagi transformasi digital yang lebih efektif.

e. Responsivitas (*responsiveness*)

Aplikasi SIPANDAUNIK dalam pelayanan perpajakan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran, serta memangkas birokrasi dan waktu pengurusan. Namun di sisi lain masih terdapat tantangan dalam penerapan kebijakan ini, terutama dalam penerimaan dan pemahaman masyarakat. Beberapa wajib pajak yang ragu, merasa asing dan kurangnya familiaritas terhadap SIPANDAUNIK ini, menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital bergantung pada pemahaman dan kesiapan pengguna. Sehingga responsivitas dalam penerapan SIPANDAUNIK ini dinilai masih kurang optimal.

f. Ketepatan (*appropriateness*)

SIPANDAUNIK memberikan manfaat yang signifikan dalam proses pelayanan pajak daerah. Sistem ini mempercepat pengurusan pajak, mempermudah pelaporan dan pembayaran secara digital, serta mengurangi penggunaan berkas fisik (*paperless*). Dari segi resiko beberapa kemungkinan risiko juga sudah diidentifikasi dan diatasi dengan langkah-langkah mitigasi yang telah diterapkan oleh BPPKAD. Secara keseluruhan, aplikasi SIPANDAUNIK dinilai sebagai solusi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam layanan perpajakan, dengan tingkat risiko yang relatif rendah.

2. Faktor Penghambat Penggunaan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Ponorogo

Dalam pelaksanaan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) tentu terdapat berbagai hambatan yang dapat memengaruhi optimalisasi layanan pajak daerah. Hambatan-hambatan tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan. Berikut uraian secara jelas faktor penghambat penggunaan SIPANDAUNIK diantaranya adalah:

1. Kurangnya sosialisasi dan promosi

Sosialisasi dan promosi SIPANDAUNIK yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Ponorogo masih belum optimal. Meskipun pada awal peluncuran telah dilakukan sosialisasi ke beberapa kecamatan, namun upaya tersebut belum berkelanjutan dan hanya diperkenalkan kepada wajib pajak

baru ketika diperlukan. Wawancara dengan wajib pajak juga menunjukkan bahwa informasi mengenai SIPANDAUNIK masih terbatas, bahkan beberapa pengguna mengetahui sistem ini bukan langsung dari BPPKAD, melainkan dari instansi lain tanpa adanya panduan yang jelas. Pemanfaatan media massa dan media sosial sebagai sarana promosi juga belum maksimal. Minimnya konten promosi di akun Instagram dan channel YouTube BPPKAD menunjukkan kurangnya upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap SIPANDAUNIK. Padahal, media sosial dapat menjadi alat yang efektif untuk menjangkau masyarakat luas dengan cepat dan efisien. Kurangnya sosialisasi dan promosi ini berpotensi menghambat peningkatan jumlah pengguna SIPANDAUNIK.

2. Rendahnya literasi digital wajib pajak

Transformasi digital birokrasi tidak hanya bergantung pada teknologi tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia terutama dalam hal literasi digital. Rendahnya tingkat literasi digital yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan aksesibilitas teknologi, menjadi hambatan utama dalam implementasi Siapandaunik. Di daerah pedesaan keterbatasan pemahaman serta keterampilan dalam menggunakan perangkat elektronik menyebabkan masyarakat kesulitan untuk migrasi ke sistem digital. Selain itu, rendahnya kepemilikan perangkat teknologi dan kebiasaan menggunakan aplikasi yang lebih familiar semakin memperlambat proses adaptasi. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi digital masih belum merata, sehingga berpengaruh pada efektivitas transformasi digital di sektor birokrasi. Dapat dikatakan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat serta minimnya kepemilikan perangkat teknologi menjadi faktor yang menghambat implementasi SIPANDAUNIK, terutama di daerah pedesaan yang masih menghadapi keterbatasan dalam aspek pendidikan dan infrastruktur teknologi.

3. Ketergantungan pada sistem manual

Transformasi digital dalam sistem perpajakan Kabupaten Ponorogo melalui aplikasi SIPANDAUNIK masih menghadapi tantangan dan hambatan akibat ketergantungan masyarakat pada sistem manual. Kebiasaan yang telah lama terbentuk dalam mengurus pajak secara langsung di kantor pajak menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan yang sulit digantikan oleh sistem digital. Bagi sebagian masyarakat

terutama di pedesaan yang sudah berusia lanjut, interaksi langsung dengan petugas pajak serta bukti fisik pembayaran memberikan kepastian dan rasa aman yang lebih besar dibandingkan bukti digital. Kekhawatiran terhadap kesalahan penggunaan aplikasi serta maraknya kasus penipuan online semakin memperkuat ketergantungan ini. Dalam hal ini BKKPAD tidak dapat memaksakan penggunaan aplikasi SIPANDAUNIK. Keputusan untuk beralih ke sistem digital tetap menjadi hak wajib pajak. Pemerintah hanya berperan dalam memberikan sosialisasi dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan aplikasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penerapan kebijakan SIPANDAUNIK di Kabupaten Ponorogo telah membawa dampak positif dalam peningkatan pelayanan pajak daerah, meskipun belum sepenuhnya optimal. Evaluasi berdasarkan enam indikator William Dunn dalam (Nugroho, 2004) menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif dan efisien dalam mempermudah proses perpajakan secara digital, menghemat waktu, dan meningkatkan transparansi. SIPANDAUNIK juga dinilai cukup dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan fitur yang praktis dan akses layanan tanpa batasan waktu maupun lokasi. Dari sisi pemerataan aplikasi ini dirancang inklusif untuk semua kalangan, meski masih ada tantangan pada kelompok usia tua yang kurang familier dengan teknologi. Respons pengguna cenderung positif, namun penerimaan dan pemahaman terhadap sistem digital masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan aplikasi ini tepat dalam menjawab kebutuhan layanan perpajakan yang modern, aman, dan akuntabel, sekaligus mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola yang baik melalui inovasi digital.
2. Faktor penghambat penerapan Kebijakan Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah Kabupaten Ponorogo ini meliputi: Pertama, kurangnya sosialisasi dan promosi sehingga masyarakat kurang tau dan kurang familier dengan adanya aplikasi SIPANDAUNIK. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat yang disebabkan oleh faktor pendidikan yang masih rendah sehingga kesulitan dalam beralih ke sistem pelayanan pajak digital seperti aplikasi SIPANDAUNIK. Ketiga, ketergantungan pada sistem manual, hal ini disebabkan oleh rasa nyaman dan aman dengan sistem manual serta

kekhawatiran akan kesalahan saat menggunakan aplikasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dalam menerapkan SIPANDAUNIK untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah kabupaten ponorogo yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Pemerintah Daerah (BPPKAD): Perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan promosi aplikasi SIPANDAUNIK. Disarankan menghidupkan kembali sosialisasi langsung ke kecamatan atau desa secara berkala, mengoptimalkan media sosial untuk menyebarkan informasi secara kreatif dan edukatif. Strategi ini bertujuan menjangkau lebih banyak wajib pajak dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi.
2. Untuk Wajib Pajak: Diharapkan memiliki kesadaran dan kesiapan untuk beradaptasi dengan layanan pajak berbasis digital. Sikap terbuka terhadap inovasi dan peningkatan literasi digital sangat diperlukan agar wajib pajak dapat memanfaatkan SIPANDAUNIK secara maksimal.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya: Disarankan meneliti lebih dalam aspek transparansi, efektivitas, dan efisiensi SIPANDAUNIK, termasuk tantangan jangkauan aplikasi terhadap seluruh wajib pajak. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi peran pemerintah daerah dalam edukasi serta peningkatan literasi digital masyarakat untuk memperkuat kontribusi SIPANDAUNIK terhadap tata kelola pajak yang lebih baik dan sesuai prinsip Good Governance.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Kertahadi, & Rizki. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1), 1–10.
- Anastasia, L. 2014. *Perpajakan : Teori dan Peraturan Terkini*. Andi: Yogyakarta.
- Dewi, L., Afifuddin, & Putra, L. R. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Probolinggo. *Jurnal Respon Publik*.
- Ekowati, M. R. L. 2009. *Perencanaan Implementasi & Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis Dan Praktis)*. Pustaka Cakra: Surakarta.
- Engkus, H. 2022. *Kebijakan Publik (Konsep, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi serta Perubahan)*. PT Kimshafi Alung Cipta: Bekasi.
- 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. *Jurnal Publika*, 106, 739–752.

- Haris, M. 2023. Evaluasi Digitalisasi Perpajakan Studi Kasus di KPP Pratama Magelang, 1–93.
- Komala, K. C. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Universitas Brawijaya.
- 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.
- Miles, B., Huberman, M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE.
- Rizqia Alfiana. 2022. Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Nugroho, R. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Perbup. 2019. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 Tentang Sistem Online Pajak Daerah dengan Inovasi SIPANDAUNIK, 1–8.
- UU RI. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum & Tata Cara Perpajakan.
- Wahyudi, A. 2023. Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros. *Jurnal Ekonomi Islam*.