

EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK BERBASIS DIGITAL APLIKASI SIPANJI DI KANTOR DESA PUTAT LOR KECAMATAN GONDANGLEGI KABUPATEN MALANG

A Rifqi Firmansyah¹, Slamet Muchsin², Septina Dwi Rahmawati³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: nggrfq@gmail.com*

ABSTRAK

Pentingnya pelayanan pajak yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan daerah. Dalam menjawab tantangan efisiensi dan transparansi digital, Pemerintah Kabupaten Malang mengembangkan aplikasi SIPANJI (Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Mandiri), yang diatur melalui Peraturan Bupati Malang Nomor 25 Tahun 2019 tentang pengelolaan pajak daerah secara daring. Aplikasi ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori utama yang digunakan adalah teori efektivitas organisasi dari Duncan dalam Steers (2003) sebagaimana dikutip oleh Sari, Heriyanto, & Rusli (2018:137), yang menilai efektivitas berdasarkan tiga indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Saldana, 2013), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPANJI telah memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak di Desa Putat Lor, meskipun belum sepenuhnya optimal. Aplikasi mempercepat administrasi dan meningkatkan transparansi, tetapi masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan operator, sosialisasi yang belum merata, serta kendala teknis. Untuk aspek integrasi dan adaptasi, sistem telah terhubung ke tingkat kabupaten, namun peningkatan koordinasi dan penguatan infrastruktur masih sangat diperlukan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pajak, SIPANJI, Desa Putat Lor.

Pendahuluan

Pelayanan pajak merupakan bagian integral dari sistem administrasi negara yang berfungsi menunjang penerimaan daerah sebagai salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan. Kualitas pelayanan perpajakan yang baik tidak hanya berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, tetapi juga mencerminkan efektivitas birokrasi pemerintahan dalam menjalankan fungsi-fungsi publiknya. Di era transformasi digital saat ini, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berbasis teknologi. Salah satu inovasi digital di bidang pelayanan pajak yang diinisiasi oleh Pemerintah Kabupaten Malang adalah aplikasi SIPANJI (Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Mandiri).

Aplikasi ini dikembangkan sebagai upaya modernisasi sistem pengelolaan pajak daerah guna memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sejalan dengan kebijakan nasional mengenai digitalisasi pemerintahan, peluncuran aplikasi SIPANJI juga didukung oleh

beberapa regulasi penting. Di antaranya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Selain itu, Peraturan Bupati Malang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Secara Online menjadi landasan hukum spesifik bagi pelaksanaan aplikasi SIPANJI di Kabupaten Malang.

Peraturan ini mengatur mekanisme pemungutan pajak yang efisien, transparan, dan terintegrasi secara digital. Meskipun aplikasi ini telah diterapkan secara menyeluruh di berbagai wilayah Kabupaten Malang, pelaksanaannya di Desa Putat Lor, Kecamatan Gondanglegi masih menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia (hanya terdapat satu operator aplikasi), sarana prasarana yang belum memadai, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital masyarakat desa. Masih banyak warga yang enggan menggunakan aplikasi ini dan lebih memilih metode pembayaran manual, yang dinilai lebih familiar meskipun memakan waktu.

Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi aplikasi SIPANJI di tingkat desa perlu dikaji secara mendalam, untuk memastikan bahwa tujuan awal penerapannya dapat benar-benar tercapai. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengkaji EFEKTIVITAS APLIKASI SIPANJI DALAM PELAYANAN PAJAK DI DESA PUTAT LOR. Fokus analisis mencakup tingkat adopsi sistem ini, tantangan yang dihadapi, serta manfaatnya bagi masyarakat dan pemerintah desa. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan digitalisasi pajak demi meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas penerapan Aplikasi SIPANJI dalam pelayanan pajak di Desa Putat Lor?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan Aplikasi SIPANJI dalam pelayanan pajak di Desa Putat Lor, Kecamatan Gondanglegi, Kabupaten Malang.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan awal bagi studi selanjutnya mengenai efektivitas sistem digital dalam pelayanan administrasi desa, khususnya dalam pengelolaan pajak lokal. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan administrasi publik, terutama terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola di tingkat desa.

2. Manfaat Praktis

Dalam bidang pendidikan, hasil penelitian ini berpotensi membuka perspektif baru mengenai penerapan inovasi teknologi dalam layanan administrasi publik, khususnya dalam pengelolaan pajak desa. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi penting bagi kajian lanjutan di bidang administrasi publik dan teknologi informasi. Dan Bagi Pemerintah Desa Putat Lor, hasil penelitian ini dapat menjadi kerangka evaluatif untuk mengoptimalkan penggunaan Aplikasi SIPANJI, meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pajak desa, serta menjadi dasar perumusan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat lokal.

Tinjauan Pustaka

A. Penelitian Terdahulu

1. Aplikasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Desa Tulus Rejo Kecamatan Pekalongan oleh Fadhilah Umar, Mustika, dan Dedi Irawan (2023). Penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah Umar, Mustika, dan Dedi Irawan (2023) Penelitian ini mengkaji penggunaan aplikasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tulus Rejo, Kecamatan Pekalongan. Fokus penelitian ini adalah pada bagaimana aplikasi tersebut mampu mengurangi beban administrasi manual serta mempermudah akses warga terhadap layanan pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi sangat membantu efisiensi waktu dan pelayanan, namun masalah literasi digital masih menjadi tantangan.
2. Desa Cerdas Pajak: Penggunaan Teknologi Digital untuk Kemudahan Pajak di Desa Dalung oleh Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani, Putu Aristya Adi Wasita, Rai Gina Artaninggrum, Luh Diah Citra Resmi Cahyadi, Eka Putri Suryantari, Ni Putu Erviani, dan I Wayan Suarjana (2024). Penelitian dari Ni Luh Putu Sri Pradnyani dkk (2024) Penelitian ini membahas tentang program "Desa Cerdas Pajak" yang diterapkan di Desa Dalung, Bali, dengan pendekatan teknologi digital untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dan partisipasi masyarakat. Fokus penelitiannya lebih pada transformasi desa berbasis digital dan edukasi pajak kepada masyarakat secara berkelanjutan
3. Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah Melalui Layanan Aplikasi Siapdol Kusnadi Septiadi, Arip Rahman Sudrajat, dan Lalas Sulastri (2024). Penelitian ini mengkaji Aplikasi Siapdol, yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak daerah. Studi ini menekankan aspek responsivitas dan efisiensi dalam pelayanan serta peran petugas pajak dalam menyosialisasikan sistem digital.
4. Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Oribel dan Wibawani (2023). Penelitian ini mengevaluasi efektivitas SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sebagai aplikasi layanan publik digital yang mencakup banyak sektor, termasuk pajak. Studi mereka menunjukkan bahwa SIPRAJA efektif dari

sisi kemudahan penggunaan, tetapi belum merata dalam hal penerapan di semua desa karena keterbatasan SDM dan perangkat.

B. Perspektif Teoritik

1. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Pangkey, 2023:1). Tujuannya adalah agar proses pelayanan berjalan sesuai standar organisasi serta mendukung sistem pemerintahan yang tertata dan patuh terhadap regulasi pusat. Menurut Mukarom & Laksana (2015:80), manajemen pelayanan juga mencakup unsur kreativitas dan inovasi, tidak hanya aspek teknis. Pelayanan publik yang efektif bergantung pada penerapan prinsip manajemen yang baik serta kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah (dalam Fikri & Tjenreng, 2025:295) menambahkan bahwa pendekatan ini berfokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Implementasi prinsip-prinsip tersebut dapat membangun kepercayaan masyarakat serta mendukung pelayanan yang berorientasi pada kesejahteraan dan pembangunan berkelanjutan.

2. Efektivitas Pelayanan Publik

Secara etimologis, efektivitas diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan, memberikan dampak positif atau kepuasan, serta dapat dibuktikan secara konkret (Khairul Umam, 2010:229). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mencerminkan sejauh mana kebijakan, program, atau tindakan pemerintah dapat mencapai tujuan yang ditetapkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Menurut Duncan dalam Steers (2003), sebagaimana dikutip oleh Sari, Heriyanto & Rusli (2018), efektivitas organisasi dapat diukur melalui tiga indikator utama:

- a. Pencapaian Tujuan, a. penetapan waktu yang jelas untuk pencapaiannya b. sasaran yang jelas dan terukur c. dasar hukum yang mendukung pencapaian tersebut.
- b. Integrasi a. prosedur yang diterapkan b. proses sosialisasi yang berjalan
- c. Adaptasi a. peningkatan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan b. ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses adaptasi tersebut

3. Manajemen Pelayanan Perpajakan

Manajemen perpajakan adalah strategi untuk mengelola kewajiban pajak secara efisien dan sesuai peraturan, tanpa melanggar ketentuan hukum yang berlaku (Devina & Pradipta, 2021). Tujuannya adalah meminimalkan beban pajak guna

menjaga efisiensi keuangan serta memastikan kepatuhan fiskal. Afifah & Hasymi (2020:32) menyebutkan bahwa strategi ini memungkinkan wajib pajak baik individu maupun badan usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara benar sekaligus mengoptimalkan laba dan likuiditas. Penerapan manajemen pajak yang baik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mengurangi risiko denda akibat ketidakpatuhan. Selain manfaat kepatuhan dan efisiensi, manajemen perpajakan juga mendukung stabilitas keuangan jangka panjang dan menciptakan keunggulan kompetitif. Dengan pajak yang dikelola secara optimal, sumber daya dapat dialokasikan untuk pengembangan usaha, produktivitas, dan inovasi.

Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pola pikir induktif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan pajak berbasis aplikasi SIPANJI dalam konteks kehidupan nyata masyarakat desa. Metode ini memungkinkan peneliti melakukan interaksi langsung dengan subjek, menggali makna pengalaman mereka, serta menganalisis secara naratif dinamika yang terjadi di lapangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Krik & Miller dalam Zuriah (2001), dan diperkuat oleh pandangan Creswell serta Waruwu (2024), penelitian kualitatif menitikberatkan pada eksplorasi makna, proses, dan perspektif partisipan, serta berfokus pada pemahaman subjektif dan kontekstual. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola, tema, serta menyusun interpretasi yang komprehensif terhadap efektivitas aplikasi SIPANJI di Desa Putat Lor.

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih terarah, komprehensif, dan mendalam, maka peneliti menetapkan fokus utama pada efektivitas pelayanan pajak berbasis aplikasi SIPANJI di tingkat desa. Aplikasi SIPANJI diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan pembayaran pajak secara lebih transparan serta efisien. Dalam analisis ini, peneliti menentukan batasan-batasan penelitian secara lebih spesifik dan terang, sehingga sasaran yang telah dijelaskan sebelumnya dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Duncan dalam (Steers, 2003) dalam (Sari, C. N, Heriyanto, & Rusli, 2018) dalam Bukunya "Efektivitas Organisasi" memaparkan bahwa dalam mengukur efektivitas dapat dilihat pada indikator sebagai berikut: 1. Pencapaian Tujuan a. penetapan waktu yang jelas untuk pencapaiannya b. sasaran yang jelas dan terukur c. dasar hukum yang mendukung pencapaian tersebut,

2. Integrasi a. prosedur yang diterapkan b. proses sosialisasi yang berjalan, 3. Adaptasi a. peningkatan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan b. ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses adaptasi tersebut.

C. Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian merupakan elemen penting untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Putat Lor, Kecamatan Gondanglegi, Kabupaten Malang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa meskipun SIPANJI telah diterapkan sejak 2019, terdapat kendala nyata seperti keterbatasan operator pajak, minimnya sosialisasi, dan infrastruktur teknologi yang belum stabil. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan aplikasi dengan realisasi di lapangan, sehingga lokasi ini relevan untuk menilai efektivitas dan mencari solusi peningkatan pelayanan pajak secara digital.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan hal utama dalam memperoleh akurasi hasil penelitian yang berkualitas. (Sulung & Muspawi, 2024). Dalam mencari sebuah data yang berkualitas maka, dalam memperoleh sebuah data terbagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan masyarakat serta pihak terkait di Desa Putat Lor. Data ini memberikan informasi kontekstual yang relevan dengan implementasi aplikasi SIPANJI.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, dan sumber tertulis lainnya yang mendukung analisis, sebagaimana dijelaskan oleh Alir (2005) dalam Sulung & Muspawi (2024), bahwa data sekunder merupakan data tidak langsung yang berasal dari pihak lain, seperti laporan resmi, artikel, dan arsip desa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Nashrullah et al. (2023), teknik ini penting untuk memperoleh data yang relevan dan mendukung validitas hasil penelitian.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan aparat Desa Putat Lor dan dengan Petugas Pajak Kecamatan Gondanglegi untuk memperoleh informasi mendalam mengenai implementasi dan tantangan penggunaan Aplikasi SIPANJI. Jenis wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur agar

fleksibel namun tetap fokus pada topik penelitian.

2. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan mengamati langsung penggunaan aplikasi oleh perangkat desa, khususnya dalam proses pencatatan dan pelaporan pajak. Teknik ini memberikan data kontekstual dan autentik tentang interaksi layanan dengan masyarakat.

3. Dokumentasi

Digunakan untuk melengkapi data dengan bukti tertulis maupun visual, seperti laporan penggunaan aplikasi, arsip desa, serta foto atau tangkapan layar sistem SIPANJI. Teknik ini memperkaya analisis dan memperkuat keabsahan data yang diperoleh.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data dan setelah data terkumpul. Teknik yang digunakan mengacu pada model Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman dalam Saldana (2013:12–13), yang terdiri dari tiga tahap utama:

1. Kondensasi Data, yaitu proses penyaringan dan pemilihan informasi relevan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Penyajian Data, yakni mengorganisasi data secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, atau visual untuk memudahkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu menyusun interpretasi akhir dan memverifikasi temuan melalui perbandingan data serta pengecekan ulang terhadap validitasnya.

G. Keabsahan Data

Untuk memastikan keakuratan dan keandalan temuan dalam penelitian ini, peneliti menerapkan uji kredibilitas, salah satu dari empat kriteria trustworthiness dalam penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba dalam Kahija (2006). Kredibilitas menunjukkan sejauh mana data benar-benar mencerminkan kondisi nyata dan dapat dipercaya. Teknik utama yang digunakan adalah triangulasi, yang menurut William Wiersma (1986) dalam Lukman Waris et al. (2022:183), merupakan metode pengujian kredibilitas melalui pemeriksaan data dari berbagai sumber, metode, dan waktu secara simultan.

Dalam penelitian ini, diterapkan tiga jenis triangulasi:

1. Triangulasi Sumber Data diperoleh dari berbagai narasumber yang relevan, seperti perangkat desa, operator aplikasi SIPANJI, dan warga Desa Putat Lor. Hal ini memungkinkan peneliti membandingkan perspektif yang berbeda mengenai penerapan aplikasi untuk memperkuat validitas informasi.

2. Triangulasi Teknik Peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi. Tujuannya adalah untuk memverifikasi konsistensi temuan dari teknik yang berbeda terhadap subjek yang sama.
3. Triangulasi Waktu Pengumpulan data dilakukan dalam beberapa waktu yang berbeda guna melihat konsistensi jawaban atau informasi dalam konteks situasi yang mungkin berubah. Ini membantu menghindari bias waktu dan memperkuat ketepatan data.

Pembahasan

A. Efektivitas Pelayanan Pajak Berbasis Aplikasi SIPANJI

Efektivitas penerapan aplikasi SIPANJI di Desa Putat Lor dengan menggunakan pada teori efektivitas Menurut Duncan dalam (Steers, 2003) dalam (Sari, C. N, Heriyanto, & Rusli, 2018) serta peraturan perundang-undangan yang mendasari pelayanan pajak berbasis digital. Penelitian ini berfokus pada Bagaimana efektivitas penerapan Aplikasi SIPANJI dalam pelayanan pajak di Desa Putat Lor, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Malang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang “Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Secara Online”.

1. Pencapaian Tujuan

a. Penetapan Waktu yang Jelas

Penerapan aplikasi SIPANJI dimulai pada tahun 2020 dan dirancang dalam tiga fase: sosialisasi (tahun pertama), implementasi (tahun kedua), dan evaluasi (tahun ketiga). Penetapan waktu ini menjadi landasan penting dalam mengatur ritme pelaksanaan program secara bertahap dan terukur. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa tahap sosialisasi dan pelatihan berhasil dilaksanakan oleh UPT Pajak Kecamatan dan operator desa, meskipun tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Partisipasi masyarakat pada tahap awal cukup tinggi, mencapai 2.756 pengguna dari 2.952 wajib pajak aktif. Namun, dalam dua tahun berikutnya, partisipasi mengalami penurunan. Faktor penyebabnya antara lain persepsi bahwa penggunaan aplikasi hanya perlu dilakukan satu kali, keterbatasan literasi digital pada kelompok usia lanjut, serta ketidaksesuaian data wajib pajak. Meski demikian, secara umum proses

implementasi berjalan sesuai jadwal dan telah memungkinkan desa untuk melakukan penyesuaian teknis serta evaluasi layanan secara berkala. Penetapan waktu yang jelas ini memberikan struktur yang mendukung keberlangsungan program dan menjadi dasar evaluatif dalam merumuskan strategi peningkatan layanan di masa depan.

b. Sasaran yang Jelas dan Terukur

Sasaran dari implementasi SIPANJI di Desa Putat Lor telah ditetapkan secara spesifik, yaitu menjangkau seluruh wajib pajak aktif yang berjumlah 2.952 orang atau entitas. Sasaran ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga bertujuan untuk membentuk pola pikir masyarakat yang lebih terbuka terhadap digitalisasi layanan pajak. Capaian pada 2022 menunjukkan keberhasilan awal yang signifikan dengan 93% pengguna aktif. Namun, terjadi penurunan pada 2023 (2.690 pengguna) dan 2024 (2.259 pengguna). Hal ini menjadi refleksi bahwa target yang telah ditetapkan perlu dikaji ulang secara periodik agar tetap relevan dengan situasi dan kebutuhan masyarakat. Selain aspek kuantitatif, sasaran kualitatif juga dicapai melalui peningkatan interaksi warga dalam konsultasi data dan pelaporan, baik melalui aplikasi maupun secara langsung di kantor desa. Pemerintah desa juga telah menetapkan indikator capaian, seperti frekuensi penggunaan mandiri, jumlah transaksi digital, dan proporsi warga yang membutuhkan bantuan operator. Sasaran ini menjadi tolak ukur konkret dalam menilai keberhasilan program dan menentukan strategi intervensi selanjutnya.

c. Dasar Hukum yang Mendukung

Legalitas dan kerangka regulasi menjadi fondasi penting dalam mendukung pencapaian tujuan program digital. Aplikasi SIPANJI beroperasi berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Secara Online. Peraturan ini menjadi acuan teknis dan administratif bagi semua pihak yang terlibat, mulai dari pendataan hingga pelaporan pajak. Penelitian menemukan bahwa perangkat desa

memahami fungsi aplikasi sebagai pelaksanaan dari kebijakan formal, bukan hanya inovasi teknis. Penggunaan SIPANJI di Desa Putat Lor telah disesuaikan dengan regulasi tersebut, termasuk fitur-fitur seperti pembetulan data, pengecekan tagihan, dan pengajuan penghapusan objek pajak. Selain itu, pelatihan dari Bapenda Malang telah memperkuat pemahaman teknis aparat desa dalam menjalankan sistem sesuai standar prosedural.

2. Integritas

a. Prosedur yang Diterapkan

Pemerintah Desa Putat Lor menjalankan aplikasi SIPANJI berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Bapenda Kabupaten Malang. SOP tersebut meliputi proses pendaftaran objek/subjek pajak, verifikasi data, input ke sistem, hingga pelaporan dan pelacakan pembayaran. Operator di Desa Putat Lor telah menerapkan alur tersebut secara tertib, yang mempermudah pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan. Proses ini menunjukkan integrasi vertikal yang kuat antara Pemerintah Desa Putat Lor dengan Bapenda Kabupaten Malang. Komunikasi berjalan lancar terutama dalam penanganan kendala teknis seperti pembekuan atau pembetulan data. Seluruh data yang diinput oleh perangkat desa langsung terhubung dengan sistem kabupaten secara real-time, memperkuat koordinasi administratif antarlembaga.

b. Proses Sosialisasi yang Berjalan

Sosialisasi penerapan SIPANJI di Desa Putat Lor dilaksanakan melalui forum Musyawarah Desa (Musdes) serta pendekatan berbasis kegiatan sosial seperti tahlilan. Perangkat desa memanfaatkan forum untuk menyampaikan manfaat dan panduan penggunaan aplikasi kepada warga secara langsung dan kontekstual. Namun, berdasarkan temuan di lapangan, sosialisasi secara formal baru dilakukan sekali, yaitu pada tahun 2022. Selebihnya, informasi disampaikan melalui tokoh masyarakat atau Ketua RT, yang belum menjangkau seluruh warga secara merata—terutama kalangan lanjut usia atau warga dengan literasi digital rendah. Meskipun begitu,

pemahaman masyarakat Desa Putat Lor terhadap SIPANJI perlahan meningkat, khususnya di kalangan muda. Beberapa warga mulai memanfaatkan aplikasi secara mandiri tanpa bantuan perangkat desa. Ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi, walau terbatas, telah menumbuhkan kesadaran awal yang penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan pajak. Untuk mendukung keberlanjutan sistem, diperlukan peningkatan intensitas dan cakupan sosialisasi dengan memanfaatkan media lokal seperti baliho, grup WhatsApp RT/RW, serta pengumuman di tempat ibadah. Upaya ini penting agar semua lapisan masyarakat di Desa Putat Lor dapat terlibat aktif dalam sistem pelayanan pajak digital secara setara.

3. Adaptasi

a. Peningkatan Kemampuan Organisasi

Pemerintah Desa Putat Lor menunjukkan kemampuan adaptif yang baik dalam menghadapi transisi dari sistem manual ke digital. Operator SIPANJI, khususnya Kaur Keuangan, dengan cepat menguasai sistem berkat pelatihan langsung dari Bapenda Kabupaten Malang dan keberadaan SOP yang jelas. Sistem SIPANJI yang sederhana turut memudahkan proses pembelajaran. Keterbatasan SDM diatasi dengan menunjuk staf muda yang kompeten, menunjukkan strategi internal yang responsif tanpa bergantung pada intervensi luar. Aplikasi ini turut mengubah pola kerja menjadi lebih efisien dan transparan, sekaligus meningkatkan kesadaran warga terhadap pentingnya informasi pajak.

b. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Desa Putat Lor telah menyediakan infrastruktur penunjang seperti komputer dan jaringan Wi-Fi yang dibiayai dari APBDes. Sementara itu, sistem inti dan pelatihan ditangani oleh Bapenda Kabupaten Malang. Sinergi ini menciptakan pembagian tanggung jawab yang seimbang dan memperkuat operasional layanan. Fasilitas desa juga terbuka bagi masyarakat yang tidak memiliki akses digital pribadi. Ini menjembatani kesenjangan teknologi dan memungkinkan semua warga, termasuk yang belum melek digital,

untuk tetap terlibat dalam sistem pelayanan pajak. Kesiapan fasilitas menjadi elemen penting dalam memastikan adaptasi berjalan lancar, tidak hanya untuk perangkat desa tetapi juga untuk kemudahan akses masyarakat secara menyeluruh.

B. Rekapitulasi Hasil Penelitian

1. Efektivitas Pelayanan Pajak Desa Putat Lor

Penerapan aplikasi SIPANJI di Desa Putat Lor menunjukkan kontribusi positif terhadap digitalisasi layanan pajak daerah, khususnya dalam peningkatan efisiensi dan transparansi. Sumber pajak utama meliputi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Makanan dan Minuman (Mamin), dengan total 2.952 objek pajak terdaftar. Jumlah pengguna aplikasi tercatat fluktuatif: 2.756 pada 2022, menurun menjadi 2.259 pada 2024, dengan persentase capaian terhadap target berkisar antara 76,54% hingga 93,36%.

2. Efektivitas Penerapan Aplikasi SIPANJI

Efektivitas aplikasi dianalisis melalui pendekatan teori efektivitas organisasi oleh Duncan dalam Steers (2003), yang mencakup tiga indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada indikator pencapaian tujuan, aplikasi dinilai cukup efektif karena implementasinya sesuai jadwal, menjangkau seluruh wajib pajak, serta memiliki dasar hukum yang kuat (Perbup Malang No. 25 Tahun 2019). Dari sisi integrasi, prosedur pelayanan berjalan baik, meskipun sosialisasi masih terbatas dan belum merata. Pada aspek adaptasi, perangkat desa telah menguasai sistem dan memiliki sarana penunjang seperti komputer dan internet, namun akses mandiri oleh masyarakat masih rendah karena literasi digital yang terbatas.

3. Hasil Pajak melalui Aplikasi SIPANJI

Data realisasi pajak menunjukkan tren fluktuatif. Efektivitas capaian pajak pada tahun 2022–2024 masing-masing sebesar 65,02%, 73,30%, dan 51,89%, dengan rata-rata efektivitas sebesar 63,4%. Penurunan kinerja pada 2024 disebabkan oleh minimnya sosialisasi lanjutan, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kendala data objek pajak. Secara keseluruhan, aplikasi SIPANJI dapat dinilai cukup efektif dalam menunjang layanan pajak berbasis digital di desa. Namun, diperlukan strategi peningkatan literasi digital, evaluasi berkala sistem, dan intensifikasi sosialisasi agar efektivitas dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIPANJI di Desa Putat Lor tergolong cukup berhasil meskipun masih mengalami fluktuasi penggunaan dalam tiga tahun terakhir

(2022–2024). Efektivitasnya dapat dijabarkan melalui tiga indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan Waktu pelaksanaan telah dirancang secara sistematis sejak 2020 dan menunjukkan progres signifikan meski terjadi penurunan partisipasi pengguna. Sasaran yang jelas, yaitu menjangkau seluruh 2.952 wajib pajak aktif, diukur melalui data tahunan pengguna aktif. Landasan hukum yang kuat melalui Perbup Malang No. 25 Tahun 2019 memastikan pelaksanaan berjalan sesuai standar teknis dan administratif.
2. Integrasi Prosedur operasional dijalankan sesuai panduan dari Bapenda Malang dan terbukti mempermudah proses pelayanan. Sosialisasi dilakukan melalui Musdes dan forum keagamaan, namun masih perlu diperluas untuk menjangkau kelompok masyarakat yang belum terpapar teknologi.
3. Adaptasi Kapasitas organisasi menunjukkan respons yang baik terhadap pelatihan dan penggunaan sistem baru. Antarmuka aplikasi yang sederhana turut mendukung proses transisi. Sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan Wi-Fi disediakan oleh desa, sementara pelatihan dan server ditanggung Bapenda. Kolaborasi ini menciptakan pembagian tanggung jawab yang seimbang dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menyampaikan beberapa saran untuk mendukung optimalisasi implementasi aplikasi SIPANJI di Desa Putat Lor:

1. Untuk Pemerintah Desa Putat Lor
 - a. Meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin agar tidak tergantung pada satu operator serta siap menghadapi perubahan sistem.
 - b. Memperluas jangkauan sosialisasi melalui forum RT, kegiatan keagamaan, dan media sosial desa agar informasi merata.
 - c. Memperkuat koordinasi teknis dengan Bapenda Malang, terutama saat terjadi pembaruan sistem atau proses administrasi khusus seperti mutasi dan pembekuan pajak.
2. Untuk Masyarakat Desa Putat Lor
 - a. Lebih aktif memanfaatkan fitur SIPANJI secara mandiri, seperti pengecekan tagihan dan pembetulan data.
 - b. Memberikan umpan balik kepada perangkat desa agar sistem dapat diperbaiki sesuai kebutuhan pengguna.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya
 - a. Melakukan kajian lanjutan secara kuantitatif untuk mengukur tingkat efektivitas dan kepuasan pengguna SIPANJI.

- b. Memperluas wilayah penelitian ke desa lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Mengkaji faktor sosial dan teknologi yang memengaruhi adopsi sistem, khususnya pada kelompok yang belum familiar dengan teknologi digital.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Alaslan, A. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Depok: PT Raja grafindo Persada.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., ... & Ambarwati, K. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue March)*. Surabaya: PT. Pustaka Pelajar. <https://scholar.google.com/citations>.
- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). dan Saldana, J.(2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook.
- Mukarom, Zaenal., & Laksana, Muhibudin Wijaya. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung, Jawa Barat: Pustaka Setia Bandung.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Surakarta, Jawa Tengah: Tahta Media Group.
- Randi, B. S. (2018). Teori penelitian terdahulu. Erlangga.(Accessed 7 October 2023).
- Steers, R. M. (2003). Efektivitas organisasi (terjemahan oleh magdalena jamin). In Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, S. (2015). Metode penelitian & pengembangan *research and development*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, K. (2010). Efektivitas perilaku organisasi. Jakarta: Pustaka Setia Langsa

Sumber Jurnal:

- Afifah, M. D., & Hasymi, M. (2020). Pengaruh profitabilitas, leverage, ukuran perusahaan, intensitas aset tetap dan fasilitas terhadap manajemen pajak dengan indikator tarif pajak efektif. *Journal of accounting Science*, 4(1), 29-42.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal politik profetik*, 4(2).
- Anggy Giri Prawiyogi, T. L. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5, 446-452.
- Aritonang, S. I., Siagian, E. M., & Bukit, N. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN LURAH TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN PASAR SIBORONGBORONG. *ECOJURNAL-Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 276-284.

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna (Eka Taruna Bhakti) Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 07.
- Dahuri, A., Yani, Y., & Syadat, F. A. (2024). EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI KECAMATAN KARANG BAHAGIA KABUPATEN BEKASI TAHUN 2018-2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(6), 578-585.
- Dan, K. B. K. M. S. (2024). ALACRITY: Journal Of Education Volume 4 Issue 2 Juni 2021 <http://lppipublishing.com/index.php/alacrity>. *Journal Of Education*.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- F, Y. Maulidiyah, Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada KantorKelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Respon Publik*, 13(4), 61-67.
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277-286.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304.
- Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (NPM) dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65-84.
- Husnullail, M., & Jailani, M. S. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70-78.
- Jatmiko, N. R. (2021). PENGARUH PELAYANAN FISKUS, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Studi Kasus UMKM di Kota Semarang) (Doctoral dissertation, UniversitasMuhammadiyahSemarang).

- Kurniawan, F. (2022). “Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & ...*, 7(3).
- Manullang, R. M. B., Damanik, J. B., & Siagian, E. M. (2024). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PEMOHON SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI KEPOLISIAN RESOR (POLRES) TAPANULI UTARA. *ECOJURNAL- Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 265-269.
- Mufarrihah, D., Afifuddin, A., & Rahmawati, S. D. (2022). Inovasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Melalui Aplikasi Among Warga Sebagai Layanan Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu. *Respon Publik*, 16(9), 53-65.
- Mustafa, P. S., Gusdiyanto, H., Victoria, A., Masgumelar, N. K., & Lestariningsih, N. D. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian tindakan kelas dalam pendidikan olahraga. *Insight Mediatama*.
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., & Untari, R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). *Umsida Press*, 1-64.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2), 177-181.
- Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Sipraja Di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 275-285.
- Pradipta, D. A. (2021). *Laporan Tugas Akhir Hambatan–Hambatan Di Pastry And Bakery Section Di Royal Ambarrukmo Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta).
- Pradnyani, N. L. P. S. P., Wasita, P. A. A., Artaninggrum, R. G., Cahyadi, L. D. C. R., Suryantari, E. P., Erviani, N. P., & Suarjana, I. W. (2024). DESA CERDAS PAJAK: PENGGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL UNTUK KEMUDAHAN PAJAK DI DESA DALUNG. In *Seminar Nasional Aplikasi Iptek (SINAPTEK)* (Vol. 7, pp. 48-53).
- Prajatama, K. S., Larasati, E., & Lituhayu, D. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Melalui E-PBB di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 173-192.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Sahputri, R. A. M. (2023). *Public Value Management: Model Tata Kelola Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Sardju, A., Akmal, S., & Al Hidayat, R. (2024). Responsivitas Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Perpajakan Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sorong. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 3(2), 131-138.
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat berbasis rukun warga. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(2), 135-141.
- Septiadi, K., Sudrajat, A. R., & Sulastri, L. (2024). Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah Melalui Layanan Aplikasi Siapdol. *Societas*, 13(2).
- Siringoringo, R. (2020). Analisis dan Implementasi Algoritma Rijndael (AES) dan Kriptografi RSA pada Pengamanan File. *KAKIFIKOM (Kumpulan Artik. Karya Ilm. Fak. Ilmu Komputer)*, 2(01), 31-42.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Rasi*, 3(1), 9-16.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Tumundo, B. Y., Rumagit, G. A. J., & Pakasi, S. E. (2023). Efektifitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18253–18265.
- Umar, F., & Irawan, D. (2023). Aplikasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Desa Tulus Rejo Kecamatan Pekalongan. *Journal of Computer Science and Informatics (JOCSI)*, 1(1), 16-20.
- Waris, L. (2022). Keabsahan Data Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Pertama, p. 183)*. PT. Global Eksekutif Teknologi. https://www.researchgate.net/profile/AnitaMaharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif

/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf.

Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198-211.

Peraturan:

Pemerintah Kabupaten Malang. Peraturan Bupati Malang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Secara Online. Pemerintah Kabupaten Malang. Malang.

Pemerintah Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Pemerintah RI.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Sumber Web Internet:

Bapenda Kabupaten Malang. (2023). SIPANJI – Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Mandiri.

Malang Times. (2019, November 19). Makin Mudahkan Wajib Pajak, Pemkab Perbarui Aplikasi SIPANJI. Diakses pada 27 Februari 2025, dari <https://news.ddtc.co.id/berita/daerah/17861/makin-mudahkan-wajib-pajak-pemkab-perbarui-apliaksi-sipanji>.

Pemerintah Kabupaten Malang. Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (RLPPD) Kabupaten Malang Tahun 2023. Pemerintah Kabupaten Malang.

Tugu Jatim. (2023, Agustus 22). Bapenda Kabupaten Malang Optimalkan Pelayanan Pajak Tanpa Ribet. Diakses pada 27 Februari 2025, dari