

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN
PENERIMAAN PAJAK DAERAH MELALUI ONLINE *SIPPOL* DI KOTA
METRO**

(Skripsi)

Oleh:

**FITRI WAHYU NIARSEH
NPM. 2216041047**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH MELALUI ONLINE *SIPPOL* DI KOTA METRO

Oleh

FITRI WAHYU NIARSEH

Permasalahan dalam pengelolaan pajak daerah di Kota Metro ditandai dengan rendahnya kepatuhan wajib pajak terutama PBB-P2 akibat pembayaran yang masih secara manual melalui RT serta kurangnya sosialisasi layanan digital. Kondisi ini menyebabkan realisasi penerimaan pajak daerah tidak memenuhi target meskipun nominal penerimaan meningkat setiap tahun. Untuk mengatasinya, BPPRD Kota Metro menerapkan layanan online *SipPol* sebagai upaya mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas proses pelayanan pajak melalui online *SipPol* serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *SipPol* memberi kemudahan akses dan mempercepat pembayaran tahun berjalan namun secara keseluruhan belum efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Faktor pendukung efektivitasnya meliputi dukungan regulasi dari pemerintah daerah, ketersediaan layanan digital serta komitmen BPPRD dalam mendorong pelayanan berbasis online. Adapun faktor penghambat meliputi kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital wajib pajak, kendala teknis serta alur informasi yang tidak sepenuhnya sampai ke RT sehingga pemanfaatan *SipPol* belum merata. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar BPPRD Kota Metro memperkuat sosialisasi, meningkatkan edukasi digital kepada masyarakat dan juga memperbaiki stabilitas teknis *SipPol* agar layanan pajak online dapat berjalan lebih optimal serta berkontribusi signifikan terhadap penerimaan pajak daerah.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, *SipPol*, Pajak Daerah, Kota Metro.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF TAX SERVICES IN INCREASING REGIONAL TAX REVENUE THROUGH ONLINE SIPPOL IN METRO CITY

By

FITRI WAHYU NIARSEH

Problems in regional tax management in Metro City are characterized by low taxpayer compliance, particularly among PBB-P2 (land and building tax) due to manual payments through neighborhood associations (RTs) and a lack of digital service socialization. This condition results in regional tax revenue realization not meeting targets despite annual increases in revenue. To address this, the Metro City Regional Revenue Agency (BPPRD) implemented the SipPol online service as an effort to simplify and expedite the tax payment process. This study aims to analyze the effectiveness of the online tax service process through SipPol and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This study used a descriptive qualitative method through interviews, observation, and documentation. The results show that the use of SipPol provides easy access and accelerates current year payments, but overall it has not been effective in increasing regional tax revenue. Supporting factors for its effectiveness include regulatory support from the local government, the availability of digital services, and the BPPRD's commitment to promoting online-based services. Inhibiting factors include a lack of socialization, low digital literacy among taxpayers, technical constraints, and information flow that does not fully reach the neighborhood associations, resulting in unequal use of SipPol. Based on these findings, it is recommended that the Metro City Regional Tax Office (BPPRD) strengthen outreach, enhance digital education for the public, and improve the technical stability of SipPol so that online tax services can operate more optimally and contribute significantly to regional tax revenue.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, SipPol, Local Taxes, Metro City.*

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN
PENERIMAAN PAJAK DAERAH MELALUI ONLINE *SIPPOL* DI KOTA
METRO**

Oleh:

FITRI WAHYU NIARSEH

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK
DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN
PAJAK DAERAH MELALUI ONLINE
SIPPOL DI KOTA METRO**

Nama Mahasiswa

: Fitri Wahyu Niarseh

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2216041047

Jurusan

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Dosen Pembimbing

Nana Mulyana, S.IP., M.Si.

NIP. 19710615 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara ,

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.

NIP. 19700914 200604 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

Ketua : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**

Penguji : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NID. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 20 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Fitri Wahyu Niarseh
NPM. 2216041047

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kelurahan Astomulyo Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 11 Desember 2003. Penulis merupakan anak semata wayang dari pasangan Bapak Sugito dan Ibu Satiyem. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jalan Raya Majapahit No. 13, RT. 003/RW. 002, Kelurahan Astomulyo, Kecamatan Punggur, Kabupaten Lampung Tengah. Pada tahun 2009 penulis memulai pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Xaverius Ngesti Rahayu. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 01 Tanggul Angin yang diselesaikan tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis memasuki Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 01 Punggur. Selanjutnya meneruskan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 01 Kota Gajah pada tahun 2019.

Pada tahun 2022 penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti kegiatan di dalam maupun di luar kampus. Penulis tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA), pada tahun pertama tergabung dalam bidang Sumber Daya Organisasi kemudian pada tahun 2024 tergabung dalam Bidang Dana dan Usaha. Kemudian di tahun 2023-2024 penulis tergabung dalam Unit Kegiatan Mahasiswa Pusat Informasi dan Konseling Remaja (PIK-R) RAYA Universitas Lampung dalam bidang *Life Skill*. Pada bulan Januari-Februari tahun 2025 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Marga Jasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan. Selanjutnya pada bulan Februari-Juni 2025 penulis juga melaksanakan Magang Kampus Merdeka di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro dengan penempatan pada bidang Pendataan dan Pendaftaran.

MOTTO

“Administrasi negara yang baik tercermin dari cara kerja pemerintahan dalam melayani rakyat dan menjalankan tugas kenegaraan mulai dari membuat aturan, melaksanakan hingga memastikan aturan tersebut berjalan baik”

(Administrasi Negara)

“Pelayanan yang efektif bukan tentang alat yang digunakan, tetapi tentang sejauh mana pelayanan tersebut memberi kemudahan dan kepastian bagi masyarakat”

(Efektivitas Pelayanan Publik)

“Kalau orang lain bisa, berarti aku juga harus bisa”

(Fitri Wahyu Niarseh)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya

*Dengan segenap rasa syukur dan penuh ketulusan, karya tulis ini
kupersembahkan untuk:*

Bapak dan Ibu Tercinta

Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa besar cinta dan pengorbanan kalian. Doa-doa kalian adalah cahaya yang membimbing setiap langkahku, kelelahan kalian adalah inspirasiku dan kasih sayang kalian adalah kekuatan terbesar dalam hidupku. Skripsi ini adalah bukti kecil dari segala harapan dan do'a yang kalian panjatkan untukku.

Para Dosen dan Civitas Akademika,

Terima kasih atas bimbingan, ilmu dan kesabaran yang tak ternilai. Setiap wejangan dan arahan yang diberikan telah membentuk cara berfikirku dan membimbing langkahku dalam perjalanan akademik ini.

Almamater Tercinta,

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Melalui Online *SipPol* Di Kota Metro”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan panjang yang tidak terlepas dari do’a, dukungan, bimbingan serta bantuan berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa terima kasih yang mendalam, saya ingin menyampaikan penghargaan setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta yang sekaligus menjadi satu-satunya tempat pulang dan sandaran hidup saya. Kepada Ayah dan Ibu, terima kasih atas do’a yang tidak pernah putus, nasihat yang selalu menjadi penerang, serta kasih sayang yang tidak pernah berkurang sedikit pun. Sebagai anak semata wayang, saya tumbuh dengan limpahan perhatian, perjuangan dan pengorbanan yang tidak terhitung jumlahnya. Setiap langkah yang saya ambil selalu dibangun di atas kerja keras Ayah dan ketulusan Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, umur panjang, rezeki yang halal, perlindungan serta keberkahan dunia dan akhirat kepada Ayah dan Ibu.
2. Bapak Nana Mulyana S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas waktu, kesabaran, arahan dan bimbingan yang telah diberikan dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini. Semoga segala keikhlasan dan ketulusan Bapak dalam membimbing saya selama ini membawa keberkahan dan selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal.

3. Bapak Prof. Dr. Yulianto., M.S. selaku dosen penguji. Terima kasih atas saran dan kritik yang membangun, serta bimbingan yang diberikan sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Professor dan keluarga selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal.
4. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP., selaku dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih atas ilmu, waktu dan bimbingannya selama di perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi selama masa perkuliahan.
10. Seluruh informan penelitian, Ibu Intan Cici Ery Triana, S.STP., M.H., Bapak Ayatollah KGB, S.Kom., Bapak Wahyunto, Ibu Ernawati, Ibu Ana, Ibu Purwanti, Ibu Eka, Ibu Rika, Bapak Ngaliman, dan Bapak Badri atas ilmu, informasi, dan waktunya dalam membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.
11. Seluruh pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro yang telah memberikan pengalaman berharga dan berkesan selama magang dan telah membantu penulis dalam memperoleh informasi penelitian.
12. Kepada seluruh teman-teman AMPATRA, yang telah menjadi tempat belajar, berdiskusi dan bertumbuh bersama selama masa kuliah. Terima kasih untuk setiap kebersamaan, dukungan, tawa, dan semangat yang selalu diberikan.

13. Untuk Nafis Elycia Barmuranbi dan Putri Zihni Nur Sabrina sahabatku yang cantik dan sahabat pertamaku sejak awal maba hingga saat ini, terima kasih atas segala dukungan, do'a, dan canda tawa sejak awal maba. Persahabatan kita akan menjadi cerita yang indah. Semoga kita sahabatan selamanya.
14. Sahabat-sahabat terdekat yang selalu ada dalam keadaan apapun terima kasih atas energi positif, bahu yang selalu terbuka untuk bersandar, candaan yang mengurangi rasa lelah serta kehadiran yang menjadi warna dalam perjalanan perkuliahan saya.
15. Kepada adik-adik angkatan 2023 dan 2024 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Semangat kuliahnya untuk kalian semua.
16. Untuk rekan organisasi dan rekan magang terima kasih atas pengalaman, kebersamaan dan pembelajaran yang sangat berarti.
17. Untuk keluarga KKN Marga Jasa, Andre, Ziro, Nadia, Athaya, Jihan, dan Rakha. Terima kasih untuk setiap kebersamaan dan ilmu baru dari kalian. Semangat skripsiannya.
18. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan kebaikan, bantuan, do'a dan dukungan dalam bentuk apa pun. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 20 Januari 2026

Penulis,

Fitri Wahyu Niarseh

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii

I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Tinjauan Efektivitas	14
2.3. Indikator Pengukuran Efektivitas.....	17
2.4. Pelayanan Publik.....	20
2.5. <i>e-Government</i>	23
2.6. Pajak Daerah	25
2.7. Pelayanan Pajak Online <i>SipPol</i> Kota Metro	26
2.8. Kerangka Berpikir	29
III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Fokus Penelitian	33
3.3. Lokasi Penelitian	34
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.7. Teknik Keabsahan Data	40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Singkat BPPRD Kota Metro.....	42

4.1.2. Visi dan Misi BPPRD Kota Metro	43
4.1.3. Struktur Organisasi BPPRD Kota Metro	44
4.2. Mekanisme Pelayanan Pajak Online SipPol Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Kota Metro	45
4.3. Hasil Penelitian	54
4.4. Pembahasan Penelitian	92
4.4.1. Efektivitas Pelayanan Pajak Online <i>SipPol</i> Dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak dan Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah Di Kota Metro.....	92
4.4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Pajak Online SipPol Di Kota Metro	109
V. KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Realisasi Pajak Daerah Kota Metro	3
2. Penelitian Terdahulu	12
3. Informan Penelitian.....	37
4. Daftar Dokumentasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berpikir.....	31
2. Struktur Organisasi BPPRD Kota Metro	45
3. Leaflet Pelaporan SPTPD Online.....	51
4. Poster Cek Tunggakan PBB Online & Pembayaran <i>QRIS</i>	53
5. Tampilan Awal Aplikasi <i>SipPol</i>	56
6. Kegiatan Sosialisasi <i>SipPol</i> Di Event Publik Kota Metro	57
7. Sosialisasi Pelayanan Pajak <i>SipPol</i> Secara Online	58
8. Tingkat Penggunaan Aplikasi <i>SipPol</i>	59

DAFTAR SINGKATAN

BAPENDA	: Badan Pendapatan Daerah
BPHTB	: Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
BPPD	: Badan Pelayanan Pajak Daerah
BPPRD	: Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah
CS	: <i>Customer Service</i>
DISPENDA	: Dinas Pendapatan Daerah
E-FILLING	: <i>Electronic Filling</i>
E-TAX	: <i>Electronic Tax</i>
HP	: <i>Handphone</i>
JPG	: <i>Joint Photographic Experts Group</i>
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
NOP	: Nomor Objek Pajak
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
NPWPD	: Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah
OP	: Objek Pajak
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
PBB-P2	: Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
PBJT	: Pajak Barang dan Jasa Tertentu
PC	: <i>Personal Computer</i>
PDF	: <i>Portable Document Format</i>
PERDA	: Peraturan Daerah

PNG	: <i>Portable Network Graphics</i>
QRIS	: <i>Quick Response Code Indonesian</i>
RT	: Rukun Tangga
RW	: Rukun Warga
SARA	: Suku, Agama, Ras dan Antargolongan
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPPOL	: Sistem Pelayanan Pajak Online
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
SPPT	: Surat Pemberitahuan Pajak Terutang
SPT	: Surat Pemberitahuan
SPTPD	: Surat Pemberitahuan Pajak Daerah
SSPD	: Surat Setoran Pajak Daerah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya secara efektif dan efisien. Kewenangan tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan landasan hukum bagi pelaksanaan otonomi daerah di seluruh Indonesia. Pelimpahan urusan tersebut dimaksudkan agar pemerintah daerah memiliki keleluasaan yang lebih besar dalam menggali, memanfaatkan dan mengembangkan potensi sumber daya daerah baik sumber daya manusia, sumber daya alam maupun potensi ekonomi lokal. Dengan keleluasaan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu mengambil kebijakan dan merancang program pembangunan yang lebih tepat sasaran sesuai kebutuhan masyarakat. Otonomi daerah juga bertujuan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga proses pemerintahan menjadi lebih partisipatif, cepat dan responsif terhadap permasalahan yang ada di tingkat lokal.

Pajak daerah merupakan salah satu instrumen utama yang pemerintah daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (HKPD), pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa imbalan secara langsung dan hasilnya benar-benar digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini memiliki peran strategis

karena memberikan ruang fiskal bagi pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan secara mandiri, memperluas infrastruktur dan juga meningkatkan pelayanan publik. Pajak daerah merupakan urat nadi pembangunan di daerah.

Untuk itu pemerintah daerah perlu melakukan inovasi dalam pengelolaan pajak daerah agar bisa meningkatkan efektivitas layanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui penerapan layanan pajak berbasis digital seperti *SipPol* maka pemerintah Kota Metro berupaya mengoptimalkan berbagai jenis pajak daerah baik dari sektor PBB-P2 maupun non PBB-P2 agar bisa memberikan kontribusi maksimal terhadap pembiayaan pembangunan.

Kota Metro sebagai salah satu daerah tingkat II di Provinsi Lampung menjadikan pajak daerah sebagai sumber utama pembiayaan program-program pembangunan. Jenis pajak daerah yang dipungut mencakup Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, pajak hiburan, pajak parkir, pajak air tanah dan pajak sarang burung walet. Keberhasilan pemerintah daerah dalam mengoptimalkan seluruh potensi pajak daerah akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan Kota Metro dalam menyediakan fasilitas publik yang memadai, memperbaiki infrastruktur dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pajak daerah yang dapat diakses melalui *SipPol* meliputi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), pajak hotel, pajak restoran, penerangan jalan, walet, pajak hiburan, pajak reklame, pajak parkir dan pajak air tanah. Pengelolaan berbasis digital ini harapannya mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, meningkatkan penerimaan serta meminimalisasi potensi kebocoran penerimaan. Oleh karena itu, tabel berikut disajikan untuk memperlihatkan target, realisasi serta persentase dari setiap jenis pajak daerah yang dikelola melalui *SipPol*.

Tabel 1. Realisasi Pajak Daerah Kota Metro

Tahun	Pajak Daerah	Target	Realisasi	%
2022	Pajak Reklame	599.999.999,98	719.892.320,50	119,98
	Pajak Air Tanah	45.000.000,00	52.434.897,00	116,52
	Pajak Sarang Burung Walet	0.00	1.460.000,00	0.00
	Pajak PBB-P2	6.312.999.999,75	4.196.784.098,00	66,48
	BPHTB	9.199.999.999,63	10.043.427.224,00	109,17
	PBJT Restaurant	4.299.999.999,83	5.019.177.189,00	116,73
	PBJT Tenaga Listrik	13.999.999.999,44	14.724.826.851,00	105,18
	PBJT Perhotelan	499.999.999,98	656.360.704,00	131,27
	PBJT Parkir	629.999.999,97	748.109.053,00	118,75
	PBJT Hiburan	529.999.999,98	552.626.869,60	104,27
	Total	36.117.999.998,56	36.715.099.206,10	101,65
2023	Pajak Reklame	599.999.999,98	759.244.844,75	126,54
	Pajak Air Tanah	55.000.000,00	61.522.244,00	111,86
	Pajak Sarang Burung Walet	2.000.000,00	2.145.000,00	107,25
	Pajak PBB-P2	6.999.999.999,72	4.431.727.594,00	63,31
	BPHTB	9.999.999.999,60	10.237.348.625,00	102,37
	PBJT Restaurant	6.999.999.999,72	7.385.211.946,00	105,50
	PBJT Tenaga Listrik	15.999.999.999,36	16.248.258.163,00	101,55
	PBJT Perhotelan	749.999.999,97	800.430.391,00	106,72
	PBJT Parkir	749.999.999,97	837.429.071,00	111,66

	PBJT Hiburan	579.999.999,98	540.228.234,00	93,14
	Total	42.736.999.998,30	41.303.546.112,75	96,65
2024	Pajak Reklame	800.000.000,00	890.690.437,00	111,34
	Pajak Air Tanah	80.000.000,00	128.351.037,00	160,44
	Pajak Sarang Burung Walet	2.000.000,00	2.345.000,00	117,25
	Pajak PBB-P2	8.000.000.000,00	4.629.672.474,00	57,87
	BPHTB	10.500.000.000,00	9.483.765.723,00	90,32
	PBJT Restaurant	7.850.000.000,00	8.492.352.803,10	108,18
	PBJT Tenaga Listrik	15.650.000.000,00	15.675.459.554,00	100,16
	PBJT Perhotelan	800.000.000,00	821.901.965,00	102,74
	PBJT Parkir	500.000.000,00	504.086.007,00	100,82
	PBJT Hiburan	600.000.000,00	760.942.169,00	126,82
	Total	44.782.000.000,00	41.389.567.169,10	92,42

Sumber: Laporan Realisasi Pendapatan Daerah (BPPRD Kota Metro)

Berdasarkan tabel realisasi penerimaan pajak daerah Kota Metro tahun 2022 hingga 2024 dapat diamati adanya tren kenaikan nominal penerimaan dari tahun ke tahun meskipun persentase pencapaian target bervariasi. Pada tahun 2022, total realisasi pajak daerah mencapai Rp36,7 miliar atau 101,65% dari target yang ditetapkan yang berarti melampaui target penerimaan. Sektor pajak yang memberikan kontribusi terbesar adalah PBB-P2 sebesar Rp4,19 miliar, diikuti oleh BPHTB sebesar Rp10,04 miliar, serta pajak penerangan jalan yang menjadi penyumbang terbesar dengan realisasi mencapai Rp14,72 miliar. Selain itu beberapa sektor pajak bahkan mencatatkan capaian di atas 110% seperti pajak reklame (119,98%), pajak air tanah (116,52%), pajak restoran (116,73%), pajak perhotelan (131,27%) dan pajak parkir (118,75%). Kondisi ini menunjukkan bahwa

pemerintah daerah berhasil melakukan optimalisasi pemungutan terutama pada sektor pajak yang erat kaitannya dengan aktivitas perekonomian lokal.

Pada tahun 2023, meskipun total realisasi pajak daerah sedikit lebih rendah dari target (96,65%), namun secara nominal tetap menunjukkan kenaikan dibanding tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp41,3 miliar. Sektor pajak yang mengalami kenaikan mencolok antara lain pajak reklame yang realisasinya mencapai Rp759 juta atau 126,54% dari target, pajak parkir yang mencapai Rp837 juta atau 111,66% serta pajak sarang burung walet yang berhasil terealisasi Rp2,14 juta atau 107,25% dari target. Angka-angka ini memperlihatkan bahwa kinerja pemungutan pajak tetap positif walaupun ada beberapa sektor seperti PBB-P2 yang hanya tercapai 63,31% dari target. Hal ini memberi sinyal bahwa strategi penagihan PBB-P2 perlu terus diperkuat melalui pendataan ulang objek pajak dan percepatan distribusi SPPT.

Pada tahun 2024, total realisasi pajak daerah kembali meningkat secara nominal menjadi Rp41,38 miliar meskipun persentase pencapaian target berada pada angka 92,42%. Kinerja beberapa sektor pajak menunjukkan hasil yang dapat melampaui target misalnya pajak reklame yang terealisasi sebesar Rp890 juta atau 111,34% dari target, pajak air tanah yang bahkan mencapai 160,44% dari target serta pajak hiburan yang melampaui target hingga 126,82%. Sektor restoran, parkir, dan perhotelan juga mencatatkan capaian di atas 100% yang menandakan tingginya kepatuhan wajib pajak pada sektor tersebut. Namun demikian, pencapaian PBB-P2 masih relatif rendah yakni hanya sebesar 57,87% dari target.

Persentase realisasi pajak di atas 100% mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi karena realisasi penerimaan mampu melampaui target yang ditetapkan. Sebaliknya, persentase realisasi dibawah 100% menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak serta adanya kendala dalam proses pelayanan dan penagihan pajak daerah. kondisi ini terlihat jelas pada sektor PBB-P2 yang secara konsisten berada dibawah

target, sehingga menjadi catatan penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan upaya perbaikan yang lebih serius di sektor ini.

Capaian-capaian ini tidak terlepas dari peran Pelayanan Pajak Online *SipPol* yang semakin mendorong wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara mudah, cepat dan transparan. Digitalisasi layanan ini telah memperluas akses bagi masyarakat sehingga tidak ada lagi kendala jarak atau waktu yang menjadi alasan keterlambatan pembayaran. Namun, data di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat khususnya yang belum faham teknologi masih mengalami kesulitan mengakses layanan digital karena sosialisasi yang dilakukan belum merata. Hal ini menjadi salah satu penyebab masih adanya sektor pajak yang realisasinya rendah terutama PBB-P2 yang sebagian besar wajib pajaknya berada di wilayah pemukiman padat dan melibatkan kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah.

Untuk itu, tren kenaikan penerimaan pajak daerah yang positif ini harus diimbangi dengan upaya peningkatan kualitas sosialisasi dan edukasi. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa setiap wajib pajak tidak hanya mengetahui kewajiban membayar pajak tetapi juga memahami cara memanfaatkan fasilitas *SipPol* dengan baik. Upaya ini dapat dilakukan melalui sosialisasi rutin di tingkat kelurahan yang menghadirkan seluruh wajib pajak yang dimana tidak hanya menghadirkan RT atau perangkat desa, penyebaran informasi melalui media sosial, penyediaan tutorial penggunaan *SipPol* serta penyediaan pusat bantuan bagi masyarakat yang membutuhkan panduan teknis. Dengan demikian, penerapan *SipPol* tidak hanya menjadi simbol modernisasi administrasi tetapi benar-benar berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak daerah secara berkelanjutan.

Penerapan kebijakan layanan pajak online melalui aplikasi *SipPol* merupakan bagian dari upaya pemerintah Kota Metro dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pemerintah Kota Metro menindaklanjuti kebijakan nasional melalui Peraturan Wali Kota Metro Nomor 35 Tahun 2022 tentang Rencana Induk SPBE Tahun 2022-2026 yang mewajibkan seluruh perangkat daerah termasuk Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) untuk menerapkan sistem pelayanan berbasis digital.

Penerapan Pelayanan Pajak Online *SipPol* Kota Metro merupakan langkah digitalisasi layanan perpajakan yang diinisiasi oleh BPPRD Kota Metro sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong optimalisasi Pajak Daerah. Meskipun pelayanan pajak online ini harapannya dapat mempermudah proses pembayaran, mempercepat pelayanan dan memperluas akses penggunaan bagi seluruh wajib pajak, kenyataannya penting untuk dilihat seberapa jauh layanan ini benar-benar dimanfaatkan oleh masyarakat dan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak daerah. Hal ini menegaskan perlunya melihat efektivitas penerapan *SipPol* khususnya dalam menilai apakah keberadaannya hanya menjadi sarana pembayaran semata atau sudah mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dan menjaga tren kenaikan penerimaan pajak daerah secara berkelanjutan.

Evaluasi merupakan suatu proses penilaian terhadap pelaksanaan dan hasil dari suatu layanan untuk mengetahui apakah layanan tersebut berjalan sesuai sasaran serta memberikan dampak yang diharapkan (Juhandi & Ferriswara, 2024). Dalam hal ini, pelayanan pajak daerah yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro menjadi objek penting dalam evaluasi. Evaluasi tidak hanya dilakukan terhadap besarnya penerimaan pajak, tetapi juga proses pelayanan yang diberikan, keterjangkauan bagi masyarakat serta sejauh mana pelayanan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk menilai hal tersebut, penelitian ini menggunakan indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan

waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Dengan indikator ini, diharapkan hasil evaluasi memberikan gambaran menyeluruh terkait kualitas pelayanan pajak daerah di Kota Metro.

Pelayanan pajak daerah di Kota Metro didukung oleh inovasi berupa aplikasi Pelayanan Pajak Online *SipPol* yang mulai dilaksanakan pada tahun 2023 sebagai bagian dari upaya modernisasi dan digitalisasi layanan. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai jenis pajak daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, parkir, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung walet serta pajak air tanah ke dalam satu layanan daring yang mudah diakses oleh wajib pajak. Dengan adanya *SipPol*, proses pembayaran pajak dapat dilakukan secara online melalui berbagai kanal pembayaran seperti *mobile banking*, *e-wallet* dan *QRIS* sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat, praktis dan meminimalkan praktik percaloan.

Dalam penerapannya, BPPRD memperkuat infrastruktur teknologi, memperbarui data wajib pajak secara berkala serta menyiapkan sumber daya manusia yang mendukung operasional layanan. Akan tetapi, sosialisasi masih dilakukan secara terbatas melalui perangkat RT dan juga literasi masyarakat masih rendah sehingga pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penggunaan *SipPol* masih bervariasi karena tidak semua wajib pajak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap. Hal ini menunjukkan perlunya analisis efektivitas pelayanan pajak online untuk mengetahui apakah layanan berbasis digital ini sudah berjalan optimal, tepat sasaran serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak daerah.

Berdasarkan teori efektivitas menurut Edy Sutrisno terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu layanan yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Pelayanan pajak daerah di Kota Metro dapat dievaluasi menggunakan indikator-indikator tersebut baik dari sisi hasil maupun proses pelaksanaan. Inovasi Pelayanan Pajak Online *SipPol* tidak

akan efektif jika tidak disertai dengan pelaksanaan yang tepat, sumber daya yang memadai dan pemahaman serta penerimaan masyarakat terhadap pelayanan tersebut (Sutrisno, 2007) (dalam Anggraini, 2025).

Dalam pengelolaan pajak daerah, digitalisasi *SipPol* diharapkan menekan terjadinya praktik yang menyimpang dari prinsip *good governance* seperti pungutan liar dan manipulasi atau lambannya proses administrasi. Wajib pajak diberikan akses langsung terhadap informasi pajaknya mulai dari status tagihan, besaran pajak yang harus dibayarkan hingga histori transaksi yang telah dilakukan. Dengan demikian transparansi bisa tercipta dan akuntabilitas pemerintah daerah dalam mengelola pajak bisa meningkat.

Keberhasilan pelayanan pajak daerah Online *SipPol* sangat bergantung pada peran aktif pemerintah daerah dalam membangun komunikasi publik yang efektif. Diperlukan komunikasi yang terbuka dan jelas untuk menjembatani pemahaman masyarakat terhadap perubahan layanan dari manual ke digital. Pemerintah daerah wajib memastikan bahwa seluruh informasi mengenai prosedur pembayaran dan mekanisme layanan pajak mudah diakses, dipahami dan dijangkau oleh seluruh wajib pajak. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik maka dapat muncul kesalahpahaman, keraguan atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan pajak online.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haris Saeful Rohim, Etti Ernita Sembiring, dan Darya Setia Nugraha (2021) di Kota Bandung yang berjudul “Evaluasi Penerapan Kebijakan *e-SATRIa* Terhadap Peningkatan Pajak Daerah Kota Bandung” diketahui bahwa *e-SATRIa* merupakan inovasi layanan perpajakan berbasis digital dengan konsep *self-assessment*. Inovasi ini bertujuan mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara daring sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-SATRIa* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrean serta meningkatkan efisiensi pelaporan. Namun hasil positif tersebut belum sepenuhnya

dirasakan secara maksimal karena masih terdapat kebijakan yang memperbolehkan pelaporan manual kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD). Penelitian juga menegaskan pentingnya dukungan pemerintah daerah melalui penyediaan infrastruktur yang memadai, sosialisasi yang berkelanjutan dan peningkatan kesadaran masyarakat sebagai faktor penentu keberhasilan kebijakan. Hal ini relevan dengan penelitian mengenai efektivitas pelayanan pajak online *SipPol* di Kota Metro yang kualitas layanan publik, keterjangkauan akses bagi masyarakat serta dukungan kelembagaan menjadi aspek penting untuk mendorong optimalisasi penerimaan pajak daerah (Rohim, dkk., 2021).

Penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas pelayanan pajak daerah melalui inovasi digital *SipPol* yang dikembangkan oleh BPPRD Kota Metro. Fokus penelitian diarahkan untuk menilai sejauh mana pemanfaatan *SipPol* mampu meningkatkan ketepatan sasaran, kemudahan akses dan kualitas pelayanan perpajakan daerah sehingga mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai ketercapaian tujuan layanan publik baik dari sisi hasil maupun manfaat yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Melalui Online *SipPol* Di Kota Metro.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pajak dalam mendukung kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui online *SipPol* di Kota Metro?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan pajak online *SipPol* di Kota Metro?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis efektivitas proses pelayanan pajak daerah melalui online *SipPol* dalam mendukung kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan pajak daerah di Kota Metro.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan pajak online *SipPol* di Kota Metro.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai efektivitas pelayanan pelayanan publik dalam kaitannya dengan pelayanan pajak daerah berbasis digital serta memperkaya literatur mengenai pemanfaatan layanan elektronik sebagai instrumen pendukung pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro dalam memperbaiki dan menyempurnakan proses pelayanan pajak daerah melalui SipPol khususnya dalam meningkatkan kemudahan layanan, memperluas sosialisasi serta mendorong kepatuhan wajib pajak guna mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian terdahulu agar peneliti bisa melihat perbedaan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu. Selain itu juga digunakan sebagai inspirasi bagi peneliti dan dapat memperluas teori yang akan digunakan dalam penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian, Persamaan & Perbedaan
1.	Haris Saeful Rohim, Etti Ernita Sembiring dan Darya Setia Nugraha. (2021).	Evaluasi Penerapan Kebijakan <i>e-SATRIa</i> Terhadap Peningkatan Pajak Daerah Kota Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-SATRIa</i> dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi pelaporan pajak. Namun, penerapannya belum optimal karena masih rendahnya literasi digital wajib pajak, kurangnya sosialisasi dari pemerintah, belum meratanya infrastruktur teknologi serta masih rendahnya kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak. Persamaan: Kajian yang dibahas terkait dengan sistem pelayanan pajak berbasis digital guna meningkatkan kemudahan pembayaran pajak serta kesamaan penggunaan metode yaitu metode kualitatif.

			Perbedaan: Aplikasi yang digunakan peneliti terdahulu adalah <i>e-SATRIA</i> , sedangkan peneliti menggunakan aplikasi " <i>SipPol</i> " Kota Metro.
2.	Januar Eko Aryansah., dkk. (2023).	Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pajak Elektronik (<i>E-Tax</i>) Terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah Kota Palembang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>E-Tax</i> mempercepat pelayanan dan mendukung pengawasan pajak. Namun masih ada penolakan dari wajib pajak dan rendahnya kejujuran pelaporan dan juga belum semua pelaku usaha paham sistem. Persamaan: kajian yang dibahas terkait dengan layanan pembayaran pajak online terhadap peningkatan pendapatan pajak daerah. Perbedaan: Penelitian ini terfokus pada pelayanan pajak online <i>SipPol</i> di Kota Metro, sedangkan penelitian oleh Aryansah dkk terfokus pada <i>E-Tax</i> di Kota Palembang.
3.	Safanadia Bakri (2025)	Evaluasi Sistem Informasi Pendataan Pajak Hotel, Hiburan, dan Restoran Pada Bapenda Kota Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi perpajakan dinilai cukup membantu proses pendataan. Namun terdapat beberapa kendala pada aspek teknis seperti keandalan sistem, keamanan dan juga kemudahan penggunaan. Persamaan: Sama-sama meneliti sistem digital perpajakan daerah dan melihat bagaimana kualitas pelayanannya. Perbedaan: Penelitian terdahulu

berfokus pada aspek teknis sistem informasi sektor tertentu (hotel, hiburan & restoran), sementara penelitian penulis menekankan efektivitas sistem pembayaran pajak melalui *SipPol*. Penelitian Bakrie menggunakan teori evaluasi sistem informasi, sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Edy Sutrisno.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menganalisis efektivitas proses pelayanan pajak daerah melalui pemanfaatan online *SipPol* di Kota Metro. Penelitian sebelumnya umumnya membahas pelayanan pajak atau pemanfaatan sistem elektronik secara umum tanpa menempatkan *SipPol* sebagai instrumen pelayanan yang dianalisis kaitannya dengan efektivitas proses pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki unsur kebaharuan (*novelty*) karena memfokuskan kajian pada analisis efektivitas proses pelayanan pajak daerah melalui online *SipPol* dalam mendukung kepatuhan wajib pajak serta peningkatan penerimaan pajak daerah di Kota Metro sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan tersebut. Dalam menganalisis efektivitas pelayanan pajak daerah, penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Edy Sutrisno yang mencakup lima indikator utama yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

2.2. Tinjauan Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya sebuah efek atau akibat dari sebuah hal yang dilakukan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektivitas memiliki tiga arti yang berbeda yaitu: pertama, efektivitas

adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan; kedua, kata efektivitas artinya manjur atau mujarab dan; ketiga, efektivitas berarti sesuatu yang dapat membawa hasil atau hasil guna. Dengan demikian efektivitas selalu berkaitan dengan sejauh mana sesuatu memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Dalam administrasi publik, istilah efektivitas berhubungan dengan kemampuan mencapai target atau sasaran yang telah ditentukan. Efektivitas sering dipahami sebagai ukuran sejauh mana suatu layanan dapat menghasilkan hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Menurut Rulandari & Agung (2025), efektivitas pelayanan publik diukur melalui ketercapaian target, kepuasan pengguna layanan serta kesesuaian hasil dengan perencanaan awal sehingga efektivitas bukan hanya menilai output tetapi juga manfaat yang dirasakan masyarakat. Selaras dengan hal tersebut, Wafa & Furqon (2024) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat ketercapaian hasil pelayanan terhadap tujuan yang telah ditetapkan yang dalam layanan digital mencakup kecepatan, kemudahan akses dan akurasi data dalam mendukung kepatuhan wajib pajak.

Efektivitas memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas hubungan antara penyedia layanan publik dan masyarakat sebagai pengguna. Kualitas hubungan ini tidak hanya mencakup tersedianya fasilitas layanan tetapi juga bagaimana penyedia fasilitas layanan mampu membangun kepercayaan, memberikan kemudahan akses dan juga menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Menurut Ningsih (2025), efektivitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sasaran yang telah direncanakan dimana pelayanan dianggap efektif apabila dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan, mempercepat proses pelayanan sehingga mengurangi hambatan birokrasi serta memberikan kepuasan yang nyata kepada pengguna layanan. Efektivitas tidak hanya merupakan indikator teknis yang mengukur ketercapaian tujuan organisasi tetapi juga indikator sosial yang menunjukkan sejauh mana layanan publik diterima, digunakan dan dihargai

oleh masyarakat. Pandangan ini menguatkan argumen bahwa sebuah sistem pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila mampu memberikan dampak yang nyata terhadap perilaku masyarakat, meningkatkan kepatuhan serta menumbuhkan rasa percaya terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Dalam hal pelayanan publik seperti *SipPol*, efektivitas berarti bahwa aplikasi tersebut tidak hanya berfungsi secara teknis, akan tetapi benar-benar dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka sehingga kontribusinya terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah dapat dirasakan secara berkelanjutan.

Selain itu, efektivitas juga dapat dipahami sebagai hubungan yang erat antara *output*, tujuan dan *income* yang dihasilkan dimana ketiganya harus selaras agar sebuah layanan dinyatakan berhasil. *Output* menggambarkan hasil langsung dari pelaksanaan program atau layanan, sedangkan *outcome* menunjukkan dampak jangka menengah dan panjang yang dirasakan oleh masyarakat. Efektivitas pelayanan pelaporan pajak online diukur melalui kontribusinya terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, pencapaian target penerimaan pajak serta kemampuannya dalam mengurangi hambatan administratif yang seringkali menjadi keluhan utama wajib pajak. Dengan adanya pelayanan pelaporan berbasis digital, proses penyampaian SPT menjadi lebih sederhana, transparan dan dapat diakses kapan saja sehingga mengurangi potensi keterlambatan dan kesalahan pelaporan yang sebelumnya terjadi pada sistem manual. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Praskoco & Widiatmoko (2023) yang menunjukkan bahwa efektivitas layanan *e-Filling* dan literasi digital wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat kemampuan pelayanan pajak dalam menjawab permasalahan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Secara sederhana, efektivitas dapat dimaknai sebagai perbandingan antara hasil (*outcome*) yang dicapai dengan tujuan yang direncanakan dalam penyelenggaraan

pelayanan. Dalam sektor publik, hasil pelayanan cenderung bersifat tidak berwujud seperti peningkatan kepatuhan wajib pajak, ketepatan waktu pembayaran dan kepuasan kualitas pelayanan.

2.3. Indikator Pengukuran Efektivitas

Efektivitas merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai kesesuaian antara rencana yang disusun dan hasil yang dicapai melalui pelaksanaan suatu program. Penilaian ini penting untuk mengetahui sejauh mana program tersebut memberikan dampak atau manfaat yang diharapkan. Dengan mengukur efektivitas layanan, kita dapat menilai apakah program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan atau tidak. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan rencana awal. Jika hasilnya tidak sesuai dengan target yang ditetapkan, maka program tersebut dapat dikatakan kurang efektif.

Menurut Champbell J.P (dalam Mamonto, 2022) secara umum menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program, pada dasarnya diukur dari sejauh mana organisasi mampu memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang dibutuhkan baik fisik dan non fisik. Keberhasilan ini dapat dilihat dari kelancaran proses yang dijalankan di lapangan mulai dari perencanaan hingga pada tahap evaluasi sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik.
2. Keberhasilan Sasaran, merupakan cara mengukur efektivitas yang dapat dilakukan dengan melihat dari sudut pandang pencapaian tujuan dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan hanya sasaran organisasi akan tetapi juga mekanisme mempertahankan sasaran. Dengan kata lain penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran dan juga tujuan. Artinya efektivitas dapat diukur

dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan Terhadap Program, merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerimanya. Kepuasan dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program.
4. Tingkat *Input* dan *Output*, dalam hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, merupakan gambaran kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang telah direncanakan untuk mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan. Ini mencakup penilaian umum berdasarkan berbagai kriteria untuk mengukur efektivitas program secara keseluruhan.

Menurut Richard M Steers (2015) (dalam Ariyani, 2024) mengemukakan bahwa pengukuran efektivitas program terdiri dari 3 indikator yang dapat digunakan yakni dapat meliputi:

1. Pencapaian tujuan, merupakan keseluruhan upaya yang dilakukan oleh organisasi dan dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahanan baik dalam arti pertahanan pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam periodesasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran merupakan target yang konkrit dan dasar hukum.

2. Integrasi, merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan sosialisasi, pengembangan dan komunikasi yakni dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi, yakni proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan sarana dan prasarana.

Sedangkan menurut Sutrisno (2007) (dalam Anggraini, 2025), efektivitas suatu kegiatan atau program dapat diukur dari beberapa indikator yakni sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Indikator pertama mengacu pada sejauh mana masyarakat memahami kegiatan tersebut dan bagaimana program tersebut direalisasikan sehingga mudah diterima dan dipahami. Hal ini dimaksudkan agar penyelenggaraan program dapat berjalan optimal, terarah serta mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan. Proses ini juga melibatkan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh instansi penyelenggara dengan tujuan memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat.

2. Ketepatan Sasaran

Indikator ini menilai sejauh mana program mampu menjangkau kelompok sasaran yang telah ditetapkan sejak awal perencanaan. Program yang tepat sasaran yakni yang dapat memberikan manfaat langsung kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Semakin tepat sasaran pelaksanaannya maka semakin tinggi juga tingkat efektivitasnya.

3. Ketepatan Waktu

Aspek ketepatan waktu berhubungan dengan kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang telah direncanakan sebelumnya. Program dapat dikatakan efektif apabila dilaksanakan sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan. Kedisiplinan waktu mendukung pencapaian tujuan secara optimal. Semakin tepat waktu pelaksanaan suatu program maka semakin besar pula dampak positif yang dapat dirasakan masyarakat.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan menilai tingkat keefektifan suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditetapkan sejak awal dapat tercapai. Tercapainya tujuan dapat dilihat dari sejauh mana target-target sudah tercapai. Semakin banyak tujuan yang berhasil dicapai dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata diukur dengan sejauh mana program mampu menghasilkan dampak nyata yang dirasakan masyarakat serta memberikan manfaat langsung.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan konsep yang menggambarkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Secara sederhana, efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu aktivitas yang telah dibandingkan dengan sasaran dan juga tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

2.4. Pelayanan Publik

Menurut Maulidiah 2014 (dalam Putri 2025) pelayanan merujuk pada kata “*service*” yang pada dasarnya berarti melayani. Pelayanan merupakan sekumpulan aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau perorangan

kepada masyarakat atau pengguna jasa yang membutuhkan. Pelayanan melibatkan serangkaian tindakan yang dilakukan guna ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Secara umum pelayanan bisa dipahami sebagai bentuk aktivitas yang tidak berwujud serta bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penerima layanan.

Menurut Setijaningrum (2009), pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu bentuk nyata dari pelaksanaan tugas aparatur negara yang tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan negara tetapi juga pelayan masyarakat. Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan baik itu tingkat pusat, daerah maupun oleh Badan Usaha Milik Negara dan Daerah. Pelayanan ini bisa berupa penyediaan barang maupun jasa yang tujuannya memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan amanat dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian menurut Hardiansyah (2018), pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami cara kerja, manfaat dan tujuan layanan yang diberikan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa serta pelayanan administratif yang menjadi hak setiap warga negara dan penduduk. Penyelenggara pelayanan publik ini bisa berasal dari instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara / Daerah maupun lembaga independen yang ditetapkan oleh undang-undang.

Kemudian Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik merupakan satuan kerja yang berada di bawah insitusi penyelenggara negara, badan usaha ataupun lembaga independen yang dibentuk berdasar undang-undang serta badan hukum lainnya yang secara khusus ditugaskan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya penyelenggara pelayanan publik tidak terbatas pada instansi pemerintah tetapi juga bisa mencakup berbagai bentuk organisasi yang secara hukum diberi mandat untuk menyelenggarakan pelayanan.

Dari beberapa definisi yang sudah diuraikan, bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara / Daerah atau lembaga lain yang diberikan kewenangan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa maupun pelayanan administratif dengan tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemunculan layanan publik disebabkan oleh adanya beragam kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang bervariasi. Oleh karena itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, layanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan Barang
2. Pelayanan Jasa
3. Pelayanan Administratif

Ridwan dan Sudrajat (dalam Putri, 2025) menjelaskan secara teoritis bahwa tujuan utama dari pelayanan publik merupakan mencapai keputusan masyarakat guna mencapai kepuasan yang diharapkan maka diperlukan kualitas pelayanan, tercermin melalui beberapa aspek penting yaitu meliputi:

1. Transparansi, yang artinya pelayanan harus transparan dan mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukannya serta layanan juga harus memadai serta disampaikan dengan cara yang mudah dipahami.

2. Akuntabilitas, dalam hal ini pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta memastikan bahwa setiap proses dan hasil dari pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Kondisional, artinya pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima layanan agar bisa mencapai hasil yang optimal.
4. Partisipatif, yang dimana dalam hal ini pelayanan publik harus mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam hal pelaksanaan dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi serta harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, dalam hal ini artinya pelayanan publik seharusnya bisa menjamin kesetaraan hak tanpa adanya diskriminasi dalam bentuk apapun maupun SARA.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pelayanan publik harus memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dengan mempertimbangkan keadilan bagi pemberi layanan maupun penerima layanan.

2.5. *e-Government*

e-Government atau pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu *e-Government* yang juga disebut *e-Gov*, *digital government*, *online government* atau disebut juga dengan *transformational government*. *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi berbasis *internet* oleh pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *e-Government* dapat diaplikasikan pada lembaga legislatif, yudikatif maupun eksekutif (administrasi publik) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. (Hadilatih, 2022).

Menurut Heeks (2006) (dalam Rifdan, 2024), *government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah

untuk menyediakan layanan publik, meningkatkan efisiensi administrasi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintah.

Menurut Falih Suaedi & Bintoro Wardianto (dalam Imania, 2021), *e-Government* merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik lebih baik.

Secara umum *e-Government* dipahami sebagai penyampaian layanan pemerintah secara otomatis. *e-Government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Wyld (dalam Azizah, 2022) *e-Government* merupakan suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan oleh pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan tertentu.

Kemudian menurut World Bank (dalam Azizah, 2022), *e-Government* didefinisikan sebagai penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Kemudian juga menurut World Bank, *e-Government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

Dari beberapa definisi diatas jika disimpulkan maka *e-Government* dapat diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempercepat administrasi dan memperluas akses informasi bagi masyarakat. Kaitannya dengan penelitian ini yakni penerapan Pelayanan Pajak Online *SipPol* di Kota Metro merupakan bentuk implementasi *e-Government* yang bertujuan untuk mempermudah transaksi, meningkatkan transparansi dan juga mendorong kepatuhan wajib pajak sehingga bisa mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

2.6. Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 pasal 1 ayat 20 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2023) Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Kemudian Siahaan (2013) (dalam Hingide, 2023) mendefinisikan Pajak Daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah (Perda) yang wewenang pungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daerah. Jadi, Pajak Daerah merupakan pungutan yang ditetapkan pemerintah daerah kepada masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tanpa memberikan imbalan langsung.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, maka sumber Pajak Daerah yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota terdiri atas Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam, Pajak Sarang Burung Walet, Opsen PKB dan Opsen BBNKB.

Secara umum, Pajak Daerah menjadi sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk membiayai pelaksanaan pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah karena bersumber langsung dari kontribusi masyarakat (Rahmawati, 2020). Besarnya penerimaan Pajak Daerah dipengaruhi oleh potensi ekonomi yang dimiliki daerah, efektivitas sistem pemungutan, kualitas sumber daya manusia aparatur serta tingkat kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak (Dewi, 2013).

Berdasarkan berbagai pengertian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan penting bagi pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah. Pajak daerah dipungut secara sah berdasarkan peraturan perundang-undangan dan bersifat memaksa tanpa memberikan imbalan secara langsung kepada masyarakat. besarnya penerimaan Pajak Daerah mencerminkan kemampuan daerah dalam menggali potensi fiskalnya dan menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam mendukung pembiayaan pembangunan. Semakin optimal pemungutan Pajak Daerah maka semakin besar pula kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan publik dan kemandirian fiskal daerah.

2.7. Pelayanan Pajak Online *SipPol* Kota Metro

Pemerintah Kota Metro melalui Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) terus berupaya dalam meningkatkan penerimaan Pajak Daerah melalui optimalisasi sistem pemungutan pajak yang transparan, efektif dan efisien. Salah satu inovasi yang dihadirkan yakni Pelayanan Pajak Online *SipPol* yang merupakan sebuah platform digital yang dirancang mempermudah urusan wajib pajak dalam mengakses informasi pajaknya. *SipPol* dirancang sebagai platform digital yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak khususnya pajak restoran, hotel, hiburan, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan juga sektor pajak daerah yang lainnya tanpa harus datang

langsung ke Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah. Kebijakan ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak serta harapannya mendukung peningkatan penerimaan Pajak Daerah agar sesuai dengan target yang telah ditentukan.

SipPol bekerja dengan mengintegrasikan pelayanan pajak daerah ke dalam satu platform daring sehingga wajib pajak melakukan pengecekan tagihan, melakukan pembayaran serta mengakses riwayat transaksi secara *real-time*. Dengan mengadopsi teknologi informasi, maka sistem ini bertujuan untuk mengurangi potensi kesalahan pencatatan, meminimalisasi manipulasi data serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudian keberadaan *SipPol* juga membantu pemerintah daerah melakukan pemantauan penerimaan pajak secara cepat dan akurat sehingga memudahkan proses pengambilan keputusan berbasis data.

Secara hukum, penerapan *SipPol* didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan penuh kepada pemerintah daerah untuk mengatur, memungut dan mengelola pajak daerah. Inovasi ini juga merupakan bagian dari strategi pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi digital dalam rangka mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui pelayanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Salah satu fitur utama *SipPol* yakni kemampuannya untuk menyediakan berbagai kanal pembayaran baik melalui transfer bank, gerai pembayaran resmi maupun *mobile banking*. Hal ini harapannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak karena proses pembayaran menjadi lebih fleksibel dan tidak terbatas oleh waktu atau juga lokasi. Kemudian sistem ini juga terintegrasi dengan basis data BPPRD sehingga setiap transaksi yang dilakukan oleh wajib pajak langsung tercatat dalam sistem pemerintah daerah.

Dalam penerapannya, *SipPol* juga memberikan akses informasi yang transparan kepada wajib pajak termasuk besaran pajak terutang, status pembayaran dan bukti transaksi elektronik. Kemudahan ini harapannya bisa meningkatkan kesadaran dan kemauan masyarakat dalam membayar pajak sekaligus juga mengurangi potensi terjadinya sengketa terkait kewajiban perpajakan. Bagi BPPRD, *SipPol* menjadi alat penting guna memantau tren penerimaan pajak, mengidentifikasi potensi kebocoran serta menyusun strategi peningkatan Pajak Daerah secara berkelanjutan.

Penerapan *SipPol* ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk bertransformasi menuju layanan publik berbasis digital yang *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat. Meski demikian, untuk mencapai hasil yang optimal tetap perlu dukungan dari sisi infrastruktur teknologi, pelatihan bagi pengguna (baik pegawai BPPRD maupun masyarakat) serta upaya sosialisasi yang masih masif agar seluruh wajib pajak memahami manfaat dan cara penggunaan sistem ini. Jadi, seharusnya *SipPol* menjadi model sukses pelayanan pajak online daerah yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat kemandirian fiskal daerah.

Meski demikian, keberhasilan *SipPol* tidak terlepas dari tantangan. Di lapangan, sebagian wajib pajak masih menghadapi kendala seperti keterbatasan pemahaman dalam penggunaan sistem, hambatan teknis seperti gangguan jaringan serta kesulitan integrasi dengan perangkat yang sudah ada. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi efektivitas *SipPol* dalam mendorong kepatuhan pajak. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap pelaksanaannya menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana sistem ini benar-benar mampu meningkatkan penerimaan Pajak Daerah sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan.

2.8. Kerangka Berpikir

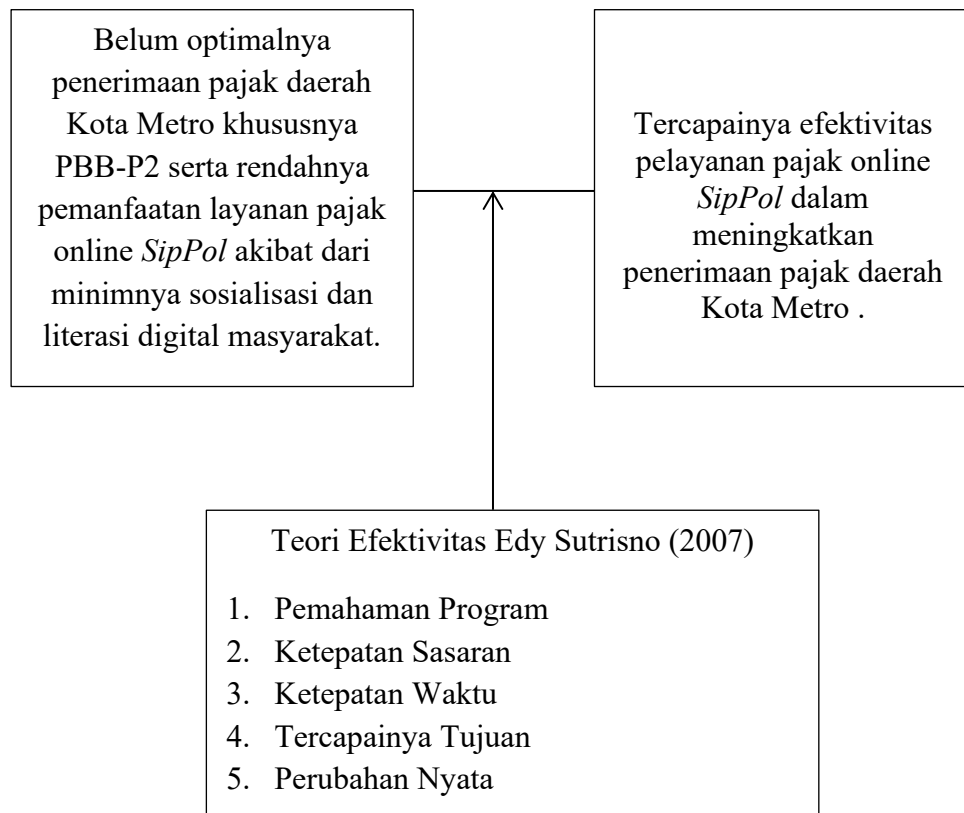
Kerangka berpikir merupakan gambaran alur logis penelitian yang menjelaskan hubungan antara permasalahan, tujuan dan teori yang digunakan hingga langkah analisis yang dilakukan. Dalam penelitian, kerangka berpikir berfungsi sebagai peta konsep yang memandu peneliti dalam memahami keterkaitan serta memastikan penelitian berjalan secara sistematis. Melalui kerangka ini maka peneliti dapat menguraikan bagaimana suatu fenomena dikaji dan dianalisis dengan landasan teori dan metodologi yang tepat.

Kerangka berpikir penelitian ini berangkat dari fenomena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Metro yang menjadi tantangan utama dalam optimalisasi target realisasi Pajak Daerah. Sebagai solusi, Pemerintah Kota Metro melalui BPPRD menerapkan kebijakan digitalisasi pelayanan pajak melalui Pelayanan Pajak Online *SipPol*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi pelayanan dan transparansi dalam pengelolaan pajak daerah khususnya pada sektor PBB dan Non-PBB.

Namun, dalam implementasinya sistem ini masih menghadapi hambatan seperti gangguan teknis, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi dan masih adanya keraguan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi *SipPol* yang pada akhirnya berdampak terhadap kontribusi pajak daerah. Fakta bahwa realisasi penerimaan pajak daerah Kota Metro tidak dapat memenuhi target yakni sejak 2023, yang menunjukkan perlunya mengukur tingkat efektivitas pelayanan pajak online untuk memastikan apakah layanan tersebut telah berjalan optimal dalam mendukung pencapaian target pendapatan daerah.

Melalui perspektif efektivitas, penelitian ini akan menganalisis sejauh mana layanan pajak online *SipPol* telah memenuhi tujuan awal serta mengidentifikasi faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan layanan dari sisi internal BPPRD maupun pengguna layanan.

Dengan demikian maka kerangka berpikir ini memposisikan pengukuran efektivitas sebagai langkah strategis untuk menilai dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak sekaligus kontribusinya terhadap peningkatan realisasi Pajak Daerah Kota Metro serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak digital di masa mendatang. Dalam penelitian ini, tingkat efektivitas akan diukur menggunakan 5 indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan dan perubahan nyata.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Menurut Hill Way (dalam Abduh, 2023) penelitian merupakan suatu metode studi yang bersifat hati-hati dan mendalam dari segala bentuk fakta yang dapat dipercaya atas masalah tertentu guna membuat pemecahan masalah tersebut. Fokus dan tujuan penelitian ini mengarah pada analisis efektivitas pelayanan pajak online dalam mendukung peningkatan realisasi Pajak Daerah Kota Metro. John W. Creswell (2019) (dalam Safarudin, 2023), metode penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diperoleh dari sejumlah individu/sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga pada tahap pengumpulan, pengolahan dan analisis data dilakukan bersamaan selama proses penelitian (Rahmadi, 2011).

Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam efektivitas pelayanan pajak online baik dari sudut pandang penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis dengan menitikberatkan pada pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan dan perubahan nyata. Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung di BPPRD Kota Metro dan di lapangan melalui observasi, wawancara dengan pegawai BPPRD yang terlibat dalam pengelolaan layanan pajak online serta wawancara dengan wajib pajak pengguna layanan sehingga diperoleh gambaran faktual dan menyeluruh mengenai tingkat efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk memperjelas batasan studi kualitatif sehingga data yang dikumpulkan dapat difokuskan hanya pada informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian lebih terarah, mendalam dan mampu menjawab rumusan masalah. Penelitian ini memusatkan perhatian pada analisis efektivitas pelayanan pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui online SipPol Di Kota Metro.

1. Fokus pertama dalam penelitian ini adalah menganalisis efektivitas pelayanan pajak online yang diselenggarakan oleh BPPRD Kota Metro dengan menggunakan lima indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno yang dijabarkan sebagai berikut:
 - a. Pemahaman Program, menekankan pentingnya sejauh mana pelaksana dan masyarakat memahami tujuan, prosedur dan manfaat dari layanan pajak online. Indikator ini mencakup proses sosialisasi, penyebaran informasi serta tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara penggunaan layanan.
 - b. Ketepatan Sasaran, melihat apakah layanan pajak online benar-benar digunakan oleh kelompok wajib pajak yang menjadi target utama sehingga manfaatnya tepat sasaran dan mendukung peningkatan realisasi pajak daerah.
 - c. Ketepatan Waktu, melihat apakah layanan pajak online membantu wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu dan mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai jadwal yang ditentukan.
 - d. Ketercapaian Tujuan, melihat sejauh mana tujuan awal penyelenggaraan layanan pajak online tercapai seperti peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses dan kontribusinya terhadap optimalisasi realisasi pajak daerah.

- e. Perubahan Nyata, dapat dilihat dari dampak yang dihasilkan dari pelayanan pajak online baik berupa peningkatan kepatuhan wajib pajak maupun kemudahan dalam proses administrasi.

Penggunaan kelima indikator tersebut didasarkan pada relevansinya dalam menganalisis sejauh mana suatu layanan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Edy Surisno (2007) (dalam Anggraini, 2025), efektivitas dapat diukur melalui pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan serta perubahan nyata. Dalam penelitian ini, indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pajak online telah berjalan efektif serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan realisasi Pajak Daerah Kota Metro.

2. Fokus kedua yakni berfokus pada pembahasan mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pajak daerah melalui sistem pelayanan pajak online *SipPol* di Kota Metro.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran proses penelitian. Penelitian ini berlokasi di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro serta di beberapa lokasi usaha atau domisili wajib pajak pengguna layanan pajak online *SipPol* di Kota Metro. BPPRD Kota Metro merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dalam pengelolaan, pemungutan dan pengawasan pajak daerah serta retribusi daerah dengan tujuan mendukung peningkatan pendapatan Pajak Daerah. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat pelaksanaan pelayanan pajak online *SipPol* yang diterapkan untuk mempermudah proses pembayaran pajak, meningkatkan transparansi dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Sementara itu, beberapa lokasi usaha atau domisili wajib pajak pengguna layanan pajak online dipilih untuk mengetahui tingkat pemahaman, kemudahan akses serta manfaat yang dirasakan. Pemilihan kedua lokasi ini dilakukan agar penelitian dapat mengukur efektivitas pelayanan pajak online secara menyeluruh dari dua perspektif yaitu penyelenggara layanan dan penerima layanan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Indrianto dan Supono (2013) (dalam Widiyanto, 2022), data primer merupakan data hasil penelitian yang merupakan karya asli dari peneliti dan diperoleh langsung dari sumber di lapangan. Data primer ini dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro yang terlibat dalam pengelolaan dan penerapan Pelayanan Pajak Online *SipPol* serta dengan masyarakat atau wajib pajak yang menggunakan layanan. Selain itu, observasi dilakukan di lingkungan BPPRD Kota Metro dan pada beberapa lokasi usaha wajib pajak untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai proses pelayanan pajak online, tingkat pemanfaatan layanan serta hambatan yang muncul di lapangan.

b. Data Sekunder

Menurut Sulung (2024), data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada atau dikumpulkan oleh pihak lain baik dalam bentuk dokumen, laporan maupun publikasi resmi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip resmi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pajak online *SipPol* termasuk laporan realisasi pajak daerah, data tingkat kepatuhan wajib pajak serta pedoman teknis penyelenggaraan layanan digital. Kemudian data sekunder juga dikumpulkan dari peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, artikel dan literatur terkait yang mendukung analisis efektivitas pelayanan pajak online di Kota Metro.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan bagian dalam pengumpulan data yang dikumpulkan secara langsung yang bersumber dari lapangan. Data yang diperoleh melalui observasi bisa berupa deskripsi tentang sikap, tingkah laku, tindakan serta keseluruhan interaksi antar manusia (Raco, 2010). Adapun data yang diperoleh penulis melalui observasi ini mencakup bagaimana pelaksanaan pelayanan pajak online melalui aplikasi *SipPol* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi pajak daerah di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro.

b. Wawancara

Wawancara menurut Harahab (2020) merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi lisan dengan responden dalam berbagai bentuk baik terstruktur, semi terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam hal ini dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam terkait penerapan Pelayanan Pajak Online *SipPol* di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro. Tujuan dari wawancara ini yakni untuk memperoleh data mengenai efektivitas penerapan *SipPol* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kontribusinya terhadap pajak daerah. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada pihak-pihak yang terlibat langsung baik dari pegawai BPPRD sebagai pelaksana kebijakan maupun sebagian masyarakat atau wajib pajak sebagai pengguna layanan. Informan yang dipilih adalah mereka yang dapat memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman, kendala maupun manfaat yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi *SipPol* serta bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Jabatan/Pihak	Informasi yang Digali
1.	Ibu Intan Cici Ery Triana, S.STP., M.H. (Kepala Bidang Penagihan BPPRD Kota Metro)	a. Perubahan pelayanan pajak setelah diterapkannya pelayanan pajak online <i>SipPol</i> . b. Dampak <i>SipPol</i> terhadap efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan pajak daerah. c. Respon dan kepuasan wajib pajak terhadap kemudahan pelaporan dan pembayaran daring. d. Kendala yang dihadapi BPPRD selama penerapan layanan online.
2.	Bapak Ayatollah KGB, S.Kom (Operator SipPol / Staf Teknis IT BPPRD Kota Metro)	a. Perubahan sistem administrasi dan pengelolaan data pajak setelah adanya <i>SipPol</i> . b. Kemudahan dan efisiensi kerja pegawai dengan layanan digital. c. Kendala teknis seperti gangguan jaringan, input data atau proses verifikasi. d. Dampak <i>SipPol</i> terhadap transparansi data wajib pajak dan penyimpanan laporan pajak.
3.	Bapak Wahyunto (Pemilik Rumah Makan Sate Saleh / Wajib Pajak Sektor Usaha)	a. Perbandingan antara layanan manual dan layanan online dalam proses pembayaran pajak. b. Persepsi terhadap kecepatan, kemudahan dan transparansi layanan online. c. Dampak positif layanan online terhadap aktivitas usaha. d. Saran untuk peningkatan pelayanan seperti penambahan fitur notifikasi pembayaran otomatis.
4.	Ibu Ernawati (Cik Yeyen) (Pemilik Pempek Cik Yeyen / Wajib Pajak Sektor Usaha)	a. Pengalaman menggunakan layanan pajak online dibandingkan dengan layanan manual sebelumnya. b. Persepsi terhadap efisiensi pelayanan melalui online. c. Permasalahan koordinasi antarbagian BPPRD terkait data laporan dan tunggakan pajak. d. Harapan terhadap perbaikan koordinasi internal dan layanan pelaporan pajak.
5.	Ibu Ana (Pengelola Hotel Citra 2 dan Citra 3 / Wajib Pajak Air Tanah dan Perhotelan)	a. Perubahan transparansi dan keakuratan data setelah adanya sistem online. b. Dampak <i>SipPol</i> terhadap pengurangan praktik ketidakjujuran dalam pembayaran pajak. c. Kendala pada proses verifikasi dan waktu konfirmasi pembayaran. d. Saran agar proses verifikasi dapat dipercepat agar wajib pajak bisa segera melakukan pelunasan.
6.	Ibu Purwanti (Warga 21C Kelurahan Yosomulyo, Kecamatan Metro Pusat / Wajib Pajak PBB-P2)	a. Persepsi terhadap perubahan pelayanan pajak sebelum dan sesudah adanya layanan online. b. Harapan terhadap kemudahan pembayaran pajak secara online dari rumah. c. Pandangan terhadap kebutuhan

		penyederhanaan layanan agar mudah digunakan masyarakat.
7.	Ibu Eka (Warga 21C Kelurahan Yosomulyo, Kecamatan Metro Pusat / Wajib Pajak PBB-P2)	a. Pengalaman membayar pajak melalui RT dan persepsi terhadap layanan manual yang masih berjalan. b. Penilaian terhadap potensi kemudahan dari layanan online. c. Saran agar sosialisasi dilakukan lebih luas dan disertai brosur panduan penggunaan layanan.
8.	Ibu Rika (Warga Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Metro Utara / Wajib Pajak PBB-P2)	a. Persepsi terhadap kemudahan pelayanan pajak yang saat ini masih manual. b. Harapan terhadap manfaat layanan online dalam menciptakan transparansi pembayaran pajak. c. Saran agar layanan online dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan.
9.	Bapak Ngaliman (Warga Karangrejo, Kecamatan Metro Utara / Wajib Pajak PBB-P2)	a. Penilaian terhadap efektivitas pelayanan pajak yang masih konvensional. b. Kekhawatiran masyarakat terhadap penggunaan layanan online karena keterbatasan pemahaman teknologi. c. Saran agar layanan manual tetap tersedia bagi masyarakat yang belum mampu menggunakan layanan online.
10.	Bapak Badri (Ketua RT 11 Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Metro Utara)	a. Perubahan pelayanan pajak di lingkungan masyarakat sejak adanya layanan pajak online <i>SipPol</i> . b. Hambatan komunikasi antara BPPRD, kelurahan dan warga. c. Saran agar BPPRD mengadakan pelatihan singkat serta menyediakan brosur panduan penggunaan <i>SipPol</i> bagi warga.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Hasan (2017) (dalam Saadi, 2025) adalah metode pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai arsip dan catatan resmi seperti surat, catatan harian, foto, hasil rapat maupun dokumen administratif yang sejenis. Dokumentasi berperan penting karena memungkinkan peneliti untuk menggali data historis, fakta empiris serta mendapatkan konteks yang lebih mendalam terkait dengan objek penelitian.

Tabel 4. Daftar Dokumentasi

No.	Nama Dokumen
1.	Laporan Realisasi Pajak Daerah Tahun 2022-2024
2.	Data Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022-2024
3.	Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah
4.	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
5.	Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung
6.	Peraturan Wali Kota Metro No. 35 Tahun 2022 Tentang Rencana Induk SPBE Tahun 2022-2026
7.	Panduan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Pajak Online <i>SipPol</i>
8.	Dokumentasi Sosialisasi Layanan Pajak Online

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan tahapan untuk menyusun dan mengolah data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi agar dapat disajikan secara runtut dan mudah di pahami. Hardani (2020) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses menata serta mengorganisir informasi yang berasal dari catatan lapangan, hasil wawancara ataupun dokumen lain secara sistematis sehingga bisa dimengerti dan disampaikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang mencakup 3 alur kegiatan yaitu antara lain:

a. Reduksi Data

Menurut Patilima (2004) dalam (Hardani, 2020) reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyeleksi hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan proses pelayanan pajak daerah melalui aplikasi *SipPol*. Data yang direduksi difokuskan pada informasi yang relevan dengan indikator efektivitas pelayanan yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hasil dari

tahap reduksi data ini berupa ringkasan data terpilih yang menggambarkan proses pelaksanaan pelayanan pajak melalui *SipPol* di Kota Metro.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menampilkan data yang telah direduksi secara sistematis agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel dan dokumentasi pendukung seperti foto atau gambar. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan informasi berdasarkan indikator efektivitas pelayanan sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola, hubungan serta kecenderungan dari proses pelayanan pajak melalui *SipPol*. Hasil dari tahap ini berupa gambaran terstruktur mengenai efektivitas pelayanan pajak daerah melalui *SipPol* di Kota Metro.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yakni penarikan kesimpulan serta verifikasi. Pada tahap ini, dilakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara berkelanjutan dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi guna memastikan keabsahan data. Hasil akhir dari tahap ini berupa temuan penelitian yang menunjukkan tingkat efektivitas pelayanan pajak daerah melalui pemanfaatan online *SipPol* serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan tersebut di Kota Metro.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan aspek penting yang berkaitan dengan tingkat keakuratan dan konsistensi temuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, diperlukan sejumlah kriteria agar data yang diperoleh dapat dianggap sahih dan dapat dipercaya. Menurut Hardani (2020), terdapat 4 kriteria utama yang menjadi acuan dalam memastikan validitas data dalam penelitian kualitatif. Adapun diantaranya yakni dapat meliputi:

a. Credibility

Dalam penelitian kualitatif, kredibilitas merupakan tolak ukur utama yang menunjukkan data yang diperoleh bisa dipercaya dan mencerminkan kondisi nyata dilapangan. Kredibilitas memastikan informasi yang disajikan tidak hanya valid tetapi dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Dalam mencapai kredibilitas, maka peneliti menerapkan teknik seperti triangulasi yaitu membandingkan data dari berbagai sumber, teknik dan waktu berbeda.

b. Transferability

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan atau digunakan pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Tujuannya memastikan bahwa orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif serta menjelaskan konteks penelitian tersebut dilakukan.

c. Dependability

Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian guna memastikan kualitas dan konsistensinya. Pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah setiap tahapan penelitian sudah dilaksanakan secara tepat mulai dari perencanaan, pengumpulan data, pengolahan sampai penarikan kesimpulan. Audit ini dilakukan oleh pihak yang memahami metodologi dan substansi penelitian seperti dosen pembimbing guna memastikan proses yang ditempuh dapat dipertanggungjawabkan dan menghasilkan temuan yang bisa dipercaya.

d. Confirmability

Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* digunakan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang diperoleh di lapangan, bukan dari asumsi peneliti. Suatu penelitian dikatakan objektif apabila temuan yang dihasilkan dapat diterima oleh banyak individu. Audit konfirmasi dapat dilakukan oleh pihak independen atau pembimbing penelitian untuk menilai apakah kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan bukti empiris yang artinya data yang dibuat bersifat objektif dan dapat diterima secara ilmiah.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan pajak online *SipPol* dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah Kota Metro, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan pajak online melalui *SipPol* pada BPPRD Kota Metro dikategorikan belum sepenuhnya efektif, meskipun telah menunjukkan perkembangan positif terutama dalam aspek kemudahan, efisiensi serta transparansi pelayanan pajak.
2. Faktor pendukung efektivitas pelayanan pajak online yakni adanya dukungan dari pemerintah Kota Metro serta BPPRD dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh kesiapan sarana dan prasarana teknologi yang memadai, sumber daya manusia serta adanya sistem bantuan seperti *customer service* online melalui *WhatsApp* yang memudahkan masyarakat. Selain itu beberapa kendala seperti minimnya pengetahuan masyarakat, gangguan jaringan, lambatnya proses verifikasi serta sistem yang tidak stabil turut mempengaruhi kelancaran pelayanan pajak online *SipPol*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak online *SipPol* dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah Kota Metro.

1. BPPRD Kota Metro perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan layanan *SipPol* secara merata hingga ke tingkat masyarakat bawah. Selama ini sosialisasi masih banyak dilakukan melalui RT atau kelurahan. Oleh karena itu, BPPRD disarankan untuk mencetak *flyer* atau brosur panduan penggunaan aplikasi *SipPol* yang dibagikan bersamaan dengan penyampaian SPPT kepada masyarakat. Dengan cara tersebut maka warga dapat mempelajari sendiri tata cara penggunaan layanan online di rumah. Selain itu sosialisasi juga dapat dilakukan melalui media sosial maupun kegiatan masyarakat agar pemahaman digital masyarakat dapat meningkat secara menyeluruh.
2. Perlu dilakukan peningkatan pada aspek teknis dan sistem aplikasi *SipPol*. BPPRD disarankan untuk memperbaiki performa sistem agar lebih stabil, cepat dan mudah diakses. Selain itu, pengembangan fitur seperti notifikasi otomatis diperlukan agar wajib pajak mudah mengingat jatuh tempo pembayaran. Selain itu sistem verifikasi pembayaran sebaiknya dipercepat dan dibuat lebih responsif untuk mengurangi keluhan pengguna terkait keterlambatan proses validasi data.
3. Pendekatan kepada wajib pajak harus tetap dipertahankan meskipun sistem pelayanan sudah berbasis digital, akan tetapi peran petugas lapangan tetap penting sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat terutama bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Pendekatan yang ramah, komunikatif dan edukatif akan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak.

4. Agar pelaksanaan layanan pajak online *SipPol* ini dapat berjalan lebih efektif maka diperlukan koordinasi yang lebih intens antara BPPRD, kelurahan dan para ketua RT. Hal ini penting karena RT memiliki peran strategis sebagai perantara informasi antara pemerintah dan masyarakat. BPPRD diharapkan tidak hanya mengandalkan penyampaian informasi melalui pertemuan RT saja tetapi juga memastikan bahwa setiap RT benar-benar memahami layanan pajak online *SipPol*. Dari sini maka tidak ada lagi RT yang kesulitan dalam menyampaikan informasi akibat keterbatasan pengetahuan teknologi (gaptek) sehingga seluruh masyarakat dapat mengakses layanan pajak online dengan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hadilinatih B., & Aco F. (2022). *Pengantar E-Government Dan E-Service*. Yogyakarta. Universitas Proklamasi 45.
- Harahab N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Hardani., dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan (Edisi Terbaru)*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rahmadi R. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press. Banjarmasin.
- Setijaningrum E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik (1st ed)*. Medika Aksara Globalindo. www.sastratara.co.id
- Sutrisno Edy. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jalan Tandra Raya No.23 Rawa Mangun: Jakarta.

Jurnal & Skripsi:

- Abduh M., dkk. (2023). Survey Design: Cross Sectional Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*. 3. (1). 31-39.
- Anggraini A. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Salam V2.0 Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Ariyani N., dkk. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal MSDM: Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1. (3). 622-633.
- Aryansah E.J., dkk. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pajak Elektronik (E-Tax) Terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*. 9. (1). 1-11. <https://doi.org/10.23887/jiis.v9i1.54974>
- Azizah N.R.A., & Najicha U.F. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development & Justice Review*. 5. (2). 237-247.
- Bakri S. (2025). Evaluasi Sistem Informasi Pendataan Pajak Hotel, Hiburan, Dan Restoran Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*. 3. (1). 44-57. <https://journal.aira.or.id/index.php/gabdimas/article/view/1082>
- Dewi Olivia., & Widuri R. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan. *Tax & Accounting Review*. 3. (2). 1-18.
- Hingide S., dkk. (2023). Analisis Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kota Tomohon. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 23. (9). 145-156. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/>

[article/download/509_02/44657/125371](https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/9095)

- Imania N.A., & Haryani N.T. (2021). E-Government Di Kota Surakarta Dilihat Dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*. 1. (1). 176-189.
- Juhandi S.A., & Ferisswara D. (2024). Evaluasi Kebijakan e-System Dalam Meningkatkan Layanan Kepada Wajib Pajak Di UPT Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara Dan Batu Kota. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*. 2. (2). 317-328. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/9095>
- Mamonto P.I.S., dkk. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Jurnal Governance*. 2. (1). 1-14.
- Ningsih S.C., dkk. (2025). Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Dan Strategi Kualitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di UPTD PPD Kota Sukabumi. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*. 10. (3). 2327-2339.
- Praskoco S.Y., & Widiatmoko J. (2025). Analisis Pengaruh Literasi Digital, Efektivitas E-Filling, Dan Tingkat Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal Geoekonomi*. 16. (02). 350-359.
- Putri R.K. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya (Studi Tentang Pelayanan Malam Hari Pada Kelurahan Ngagel Rejo). *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Rahmawati., & Sutrisno E. (2020). Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*. 2. (2). 26-37.

- Rifdan., dkk. (2024). Analisis Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Governance And Politics (JGP)*. 4. (1). 49-61.
- Rohim S.H., dkk. (2021). Evaluasi Penerapan e-SATrIA Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah Kota Bandung. *Indonesian Accounting Research Journal*. 1.(2). 290-298. <https://jurnal.polban.ac.id/iarj/article/view/2448/1903>
- Rulandari N., & Agung J.N. (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>
- Saadi Ahmad. (2025). Pengumpulan Data Yang Efisien Pada Penelitian Tindakan Kelas: Teknik, Alat, Dan Tantangan. *Al-Amin: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial Humaniora*. 2. (2). 91-108.
- Safarudin R., dkk. (2023). Penelitian Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3. (2). 1-15
- Sulung U., & Muspawi M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research*. 5. (3). 110-116.
- Wafa A.M., & Furqon K.I. (2024). Peran Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Wajib Pajak. *Lawsuit Jurnal Perpajakan*. 3. (2). 125-132. <https://doi.org/10.30656/lawsuit.v3i2.9827>
- Widianto Felix., & Nasution A.M. (2022). Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Perubahan Pasar Terhadap Tingkat Penjualan Wuling Di PT Arista Jaya Lestari Cabang SM Raja Medan. *Emanis: Journal Economic Management And Business*. 1. (2). 168-175. <https://doi.org/10.46576/jfeb.v1i2.2>

Dokumen:

Laporan Realisasi Pendapatan Daerah Kota Metro Tahun 2022-2024

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Walikota Metro Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2022-2026

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah