

---

ARTICLE

## Keberhasilan Layanan Pajak Online Terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah di Kota Metro

Fitri Wahyu Niarseh<sup>1\*</sup>, Nana Mulyana<sup>2</sup>, Yulianto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung, Kota Bandar Lampung, Indonesia.

How to cite: Niarseh, F.W., Mulyana, M., Yulianto. (2025). Keberhasilan Layanan Pajak Online Terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Di Kota Metro

---

### Article History

Received: 12  
Oktober 2025

Accepted: 6  
Januari 2026

### Keywords:

Service Success  
Local Taxes  
Metro City

### ABSTRACT

*The problem of regional tax management in Metro City is evident in the low compliance of PBB-P2 taxpayers who still rely on manual payments and the minimal socialization of digital services. This condition has resulted in tax revenue not meeting targets despite increasing numbers every year. In response to this problem, the Metro City Regional Revenue Agency (BPPRD) introduced the online tax service to simplify the reporting and payment process. This study aims to assess the service's success, supporting factors, and obstacles to its implementation using qualitative methods through interviews, observation, and documentation. The results show that tax service online is able to increase access and accelerate payments, but is not yet fully effective in encouraging regional tax optimization. Supporting factors include local government policy support, digital system readiness, and the BPPRD's commitment to encouraging the use of online services. Meanwhile, the main obstacles stem from a lack of socialization, limited digital literacy among the community, technical glitches, and information delivery that has not yet reached neighborhood units (RTs), resulting in uneven use of online tax services. Therefore, it is necessary to expand socialization, strengthen digital education, and improve system stability so that online tax services can function more optimally and contribute to regional tax revenue.*

### ABSTRAK

Permasalahan pengelolaan pajak daerah di Kota Metro terlihat pada rendahnya kepatuhan wajib pajak PBB-P2 yang masih mengandalkan pembayaran manual serta minimnya sosialisasi layanan digital. Kondisi tersebut membuat capaian penerimaan pajak belum sesuai target meskipun jumlahnya meningkat setiap tahun. Sebagai jawaban dari persoalan ini BPPRD Kota Metro menghadirkan layanan pajak online guna mempermudah proses pelaporan dan pembayaran. Penelitian ini bertujuan menilai keberhasilan layanan, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya dengan menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pajak online mampu meningkatkan akses dan mempercepat pembayaran, namun belum sepenuhnya efektif dalam mendorong optimalisasi pajak daerah. Faktor pendukung meliputi dukungan kebijakan pemerintah daerah, kesiapan sistem digital, dan komitmen BPPRD dalam mendorong pemanfaatan layanan online. Sementara itu, hambatan utama berasal dari kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital

### Kata Kunci:

Keberhasilan Layanan  
Pajak Daerah  
Kota Metro

---

\* Corresponding Author

Email : [fitriwahyuniarseh1213@gmail.com](mailto:fitriwahyuniarseh1213@gmail.com)

masyarakat, gangguan teknis serta penyampaian informasi yang belum menjangkau RT sehingga penggunaannya masih belum merata. Oleh karena itu perlu perluasan sosialisasi, penguatan edukasi digital dan perbaikan stabilitas sistem agar layanan pajak online dapat berfungsi lebih optimal dan berkontribusi terhadap penerimaan pajak daerah.

---

## A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan secara lebih mandiri termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengoptimalkan pendapatan daerah. Kaitannya dengan hal tersebut, pajak daerah menjadi sumber pembiayaan yang sangat vital karena berfungsi mendukung pembangunan, penyediaan layanan publik dan penguatan kapasitas fiskal daerah. Kota Metro sebagai kota dengan aktivitas ekonomi yang berkembang membutuhkan sistem pengelolaan pajak yang lebih efektif dan mudah diakses oleh masyarakat untuk memastikan proses pemungutan berjalan optimal.

Sebagai upaya menjawab kebutuhan tersebut, maka Pemerintah Kota Metro melalui BPPRD menghadirkan inovasi pelayanan berbasis digital berupa Sistem Pelayanan Pajak Online. Layanan ini dirancang memudahkan wajib pajak dalam memperoleh informasi, melakukan pembayaran serta mengakses layanan pajak daerah tanpa harus datang ke kantor layanan. Meskipun demikian, pemanfaatan sistem digital ini belum sepenuhnya merata. Di lapangan masih ditemukan kendala seperti minimnya pemahaman wajib pajak, ketidakseragaman dalam penggunaan layanan serta adanya sektor pajak yang realisasinya masih di bawah target. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja tidak cukup untuk memastikan peningkatan pelayanan dan penerimaan pajak daerah.

Permasalahan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena efektivitas pelayanan pajak berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem layanan tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut dipahami, digunakan dan memberikan dampak nyata pada peningkatan penerimaan pajak.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Pelayanan Pajak Online di Kota Metro. Secara khusus, penelitian ini menelaah:

1. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap layanan digital,
2. Ketepatan sasaran penggunaan layanan,
3. Ketepatan waktu proses pelayanan,
4. Ketercapaian tujuan program digitalisasi pajak, dan
5. Perubahan nyata yang terjadi setelah sistem diterapkan.

Dengan menetapkan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana layanan online bekerja di lapangan serta sejauh mana inovasi digital ini berkontribusi terhadap peningkatan keberhasilan pemungutan pajak daerah.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Tinjauan Tentang Efektivitas

Efektivitas dalam pelayanan publik dipahami sebagai tingkat ketercapaian hasil layanan terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Dalam administrasi publik, efektivitas tidak hanya mengukur output tetapi juga manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna

layanan. Rulandari & Agung (2025) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik terlihat dari ketercapaian target, kepuasan pengguna serta kesesuaian hasil dengan rencana. Selaras dengan itu, Wafa & Furqon (2024) menyebut bahwa pada layanan digital, efektivitas tercermin melalui kecepatan, kemudahan akses dan akurasi data yang mendukung kepatuhan wajib pajak.

Efektivitas juga berhubungan dengan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Layanan dinilai efektif apabila mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta menumbuhkan kepercayaan publik (Ningsih, 2025). Pada layanan perpajakan, efektivitas berarti sistem tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi benar-benar dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Efektivitas layanan pajak digital ditunjukkan oleh meningkatnya kepatuhan, tercapainya target penerimaan, dan berkurangnya hambatan administratif. Kemudian literasi digital dan pemanfaatan *e-filing* berpengaruh terhadap ketepatan waktu wajib pajak.

Jadi, efektivitas dapat dimaknai sebagai perbandingan antara tujuan yang direncanakan dan hasil (*outcome*) yang dicapai. Pada pelayanan publik seperti layanan pajak online, ukuran efektivitas tercermin melalui kepatuhan wajib pajak, ketepatan waktu pembayaran, kemudahan akses layanan serta kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### **Indikator Pengukuran Efektivitas**

Efektivitas digunakan untuk menilai kesesuaian antara tujuan yang direncanakan dan hasil yang dicapai suatu program. Pengukuran ini penting untuk mengetahui sejauh mana layanan memberikan dampak dan manfaat yang diharapkan. Secara umum, efektivitas dievaluasi melalui perbandingan antara rencana dan realisasi sehingga ketidaksesuaian dengan target menjadi indikasi rendahnya efektivitas.

Beberapa indikator digunakan dalam pengukuran efektivitas. Campbell (dalam Mamonto, 2022) menekankan lima aspek yaitu:

1. Keberhasilan program dalam memanfaatkan sumber daya
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan penerima layanan
4. Perbandingan input dan output
5. Pencapaian tujuan secara menyeluruh.

Sementara itu, Steers (dalam Ariyani, 2024) mengelompokkan efektivitas ke dalam tiga indikator yaitu:

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi melalui sosialisasi dan komunikasi organisasi
3. Adaptasi terhadap perubahan melalui peningkatan sarana pendukung.

Dalam penelitian ini, indikator efektivitas mengacu pada Sutrisno (2007) karena dianggap paling sesuai kaitannya dengan layanan publik daerah. Indikator tersebut meliputi:

1. Pemahaman program, yaitu sejauh mana masyarakat memahami dan menerima pelaksanaan program;
2. Ketepatan sasaran, menilai apakah program menjangkau kelompok yang sesuai dengan tujuan awal;
3. Ketepatan waktu, terkait pelaksanaan program sesuai jadwal;
4. Tercapainya tujuan, yang melihat pencapaian target-target program; dan
5. Perubahan nyata, yaitu dampak langsung yang dirasakan masyarakat.

Jadi, indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

### **Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh organisasi penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif. Menurut Maulidiah (dalam Putri, 2025), pelayanan berasal dari konsep “*service*” yang menggambarkan aktivitas melayani secara langsung kepada pihak yang membutuhkan. Pelayanan bersifat tidak berwujud, namun berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui tindakan-tindakan yang dilakukan secara berkesinambungan.

Setijaningrum (2009) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah bentuk konkret dari penyelenggaraan tugas aparatur negara, yang tidak hanya bertindak sebagai pelaksana kebijakan pemerintah, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat. Sejalan dengan itu, Lembaga Administrasi Negara (LAN) menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta Badan Usaha Milik Negara dan Daerah, baik berupa penyediaan barang, jasa, maupun administrasi yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Pengaturan pelayanan publik secara normatif terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan. Pelayanan tersebut meliputi penyediaan barang, jasa dan pelayanan administratif yang menjadi hak seluruh warga negara. Regulasi ini diperkuat oleh PermenPANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak hanya terbatas pada instansi pemerintahan, tetapi mencakup pula badan usaha, lembaga independen atau institusi lain yang secara hukum mendapat mandat untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kategori yaitu:

1. Pelayanan Barang, yaitu penyediaan produk fisik yang dibutuhkan masyarakat;
2. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang tidak berwujud, namun memberikan manfaat langsung; dan
3. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Klasifikasi ini menunjukkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik sangat luas dan mencakup seluruh aspek kebutuhan masyarakat mulai dari fasilitas dasar hingga pelayanan yang bersifat administratif dan legal.

Dalam dimensi kualitas, Ridwan dan Sudrajat (dalam Putri, 2025) menjelaskan bahwa pelayanan publik bertujuan mencapai kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan ini tercermin melalui enam prinsip utama:

1. Transparansi, yaitu keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar dan regulasi;
3. Kondisional, yaitu layanan disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi penyelenggara maupun penerima;
4. Partisipatif, yang mendorong keterlibatan masyarakat dalam menentukan standar dan evaluasi layanan;
5. Kesamaan hak, yang menjamin tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan; dan

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yang memastikan adanya keadilan bagi penyelenggara maupun pengguna layanan.

Dengan demikian pelayanan publik tidak sekadar penyediaan jasa atau produk, tetapi merupakan proses strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memenuhi hak dasar warga negara. Pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada kepastian hukum, keadilan, profesionalitas serta penciptaan pengalaman layanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, pelayanan publik memegang peranan penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta mendukung efektivitas pelaksanaan kebijakan publik.

### **Tinjauan Tentang *e-Government***

*e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyelenggarakan layanan publik secara lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Hadilinatih (2022) menjelaskan bahwa *e-Government* mencakup penggunaan sistem berbasis internet oleh lembaga eksekutif, legislatif maupun yudikatif untuk mendukung penyediaan informasi, pelayanan serta proses pemerintahan yang lebih demokratis. Heeks (dalam Rifdan, 2024) menegaskan bahwa *e-Government* bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, menyediakan layanan publik yang lebih baik serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto (dalam Imania, 2021) memandang *e-Government* sebagai upaya strategis pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Sejalan dengan itu, Wyld (dalam Azizah, 2022) mendefinisikan *e-Government* sebagai pemrosesan elektronik untuk komunikasi, penyebaran informasi, transaksi dan perizinan melalui platform digital. Definisi tersebut sejalan dengan pandangan World Bank (dalam Azizah, 2022) yang menekankan bahwa *e-Government* mencakup penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku bisnis sekaligus memperkuat kolaborasi antarlembaga pemerintah. Jadi, *e-Government* diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi yang lebih luas.

Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan bentuk modernisasi tata kelola pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, mempercepat proses administrasi serta memperluas akses informasi. Dalam penelitian ini, penerapan pelayanan pajak online di Kota Metro merupakan implementasi nyata *e-Government* yang ditujukan untuk mempermudah transaksi perpajakan, meningkatkan transparansi layanan serta mendorong kepatuhan wajib pajak sebagai upaya optimalisasi penerimaan pajak daerah.

### **Tinjauan Tentang Pajak Daerah**

Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib dari orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan tanpa memberikan imbalan langsung, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Mardiasmo (2023) menegaskan bahwa pajak daerah digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, sementara Siahaan (dalam Hingide, 2023) menekankan bahwa pemungutannya dilakukan melalui peraturan daerah dan hasilnya diperuntukkan bagi pembiayaan kebutuhan daerah.

Sesuai Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, jenis pajak daerah kabupaten/kota meliputi PBB-P2, BPHTB, Pajak Barang dan Jasa Tertentu, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, serta opsen Pajak Kendaraan Bermotor dan opsen BBNKB. Pajak daerah menjadi sumber pendapatan utama karena berasal langsung dari kontribusi masyarakat dan berperan penting dalam mendukung

pelayanan publik serta kemandirian fiskal daerah (Rahmawati, 2020). Tingkat penerimaannya dipengaruhi oleh potensi ekonomi daerah, efektivitas sistem pemungutan, kualitas aparatur serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Dewi, 2013).

Maka dari itu, pajak daerah mencerminkan kapasitas daerah dalam menggali potensi fiskal dan menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pembangunan. Semakin optimal pemungutannya maka semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan publik dan penguatan kemandirian daerah.

### **Tinjauan Tentang Pelayanan Pajak Online Kota Metro**

Pelayanan Pajak Online merupakan inovasi digital Pemerintah Kota Metro melalui Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pemungutan pajak daerah melalui mekanisme pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Layanan pajak online ini berfungsi sebagai *platform* terpadu yang menyediakan akses informasi, pengecekan tagihan, pembayaran pajak serta penyimpanan riwayat transaksi secara daring dan *real-time* sehingga wajib pajak tidak lagi bergantung pada layanan manual di kantor BPPRD.

Implementasi layanan pajak online dilandasi oleh mandat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 yang memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan memungut Pajak Daerah. Pemanfaatan teknologi digital ini sejalan dengan prinsip *good governance* khususnya dalam mendorong transparansi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui integrasi data perpajakan dalam satu sistem, layanan ini membantu mengurangi potensi kesalahan pencatatan, meminimalisasi manipulasi data serta mempercepat proses pembayaran.

Salah satu keunggulan layanan online ini adalah tersedianya beragam kanal pembayaran mulai dari transfer bank, mobile banking hingga gerai pembayaran resmi yang memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak. Kemudahan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan, mempercepat proses pembayaran serta mengurangi hambatan akses khususnya bagi pelaku usaha di sektor restoran, hotel, hiburan maupun masyarakat pengguna layanan PBB-P2. Selain memudahkan transaksi, integrasi dengan basis data BPPRD memungkinkan seluruh transaksi tercatat secara otomatis, sehingga mendukung akurasi laporan keuangan dan pemantauan penerimaan pajak secara komprehensif.

Bagi pemerintah daerah, keberadaan layanan online berfungsi sebagai instrumen strategis untuk mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah melalui pemantauan penerimaan pajak yang lebih cepat, identifikasi potensi kebocoran dan penyusunan kebijakan berbasis data. Namun, keberhasilannya masih dipengaruhi oleh sejumlah tantangan, seperti keterbatasan literasi digital wajib pajak, kesiapan infrastruktur teknologi dan kendala teknis seperti gangguan jaringan yang sesekali menghambat layanan. Di beberapa kasus, pemahaman masyarakat terhadap fitur sistem masih rendah sehingga memerlukan upaya sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif.

Dengan demikian, layanan pajak online merupakan bagian dari transformasi *e-government* di Kota Metro yang tidak hanya bertujuan mempermudah pelayanan pajak tetapi juga mendorong peningkatan kepatuhan dan penguatan kemandirian fiskal daerah. Keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada konsistensi pemerintah daerah dalam melakukan sosialisasi, peningkatan infrastruktur digital serta pembinaan kepada wajib pajak agar manfaat sistem dapat dirasakan secara merata dan berkelanjutan.

### **C. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami efektivitas pelayanan pajak online secara mendalam. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan pegawai BPPRD Kota Metro dan wajib pajak pengguna serta dokumentasi berupa laporan realisasi pajak, arsip resmi, dan pedoman teknis layanan. Fokus penelitian meliputi analisis efektivitas layanan berdasarkan lima indikator Edy Sutrisno yang terdiri dari pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan, dan perubahan nyata serta yang kedua yakni mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pemahaman Program**

Pada indikator pemahaman program, perhatian diarahkan pada sejauh mana masyarakat mengetahui, mengenali, serta mampu menggunakan layanan pajak online. Pemahaman yang memadai menjadi prasyarat penting karena tanpa pengetahuan awal mengenai layanan tersebut, masyarakat tidak dapat memanfaatkan fasilitas digital secara menyeluruh. Dalam hal ini, pemahaman program bukan hanya berkaitan dengan kesadaran bahwa layanan itu tersedia, tetapi juga pemahaman tentang tahapan pembayaran, manfaat yang ditawarkan, serta alasan pemerintah daerah melakukan digitalisasi pelayanan pajak melalui BPPRD Kota Metro. Ketika masyarakat memiliki pengetahuan yang baik, proses pelayanan menjadi lebih lancar dan tingkat kepatuhan terhadap kewajiban pajak cenderung meningkat.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa kalangan pelaku usaha relatif telah memahami penggunaan layanan pajak online dengan cukup baik. Kondisi ini tidak terlepas dari upaya BPPRD yang aktif memberikan sosialisasi, terutama kepada wajib pajak yang bergerak di sektor seperti hotel, restoran, hiburan dan jasa lainnya. Pada proses observasi dan wawancara, terlihat bahwa kelompok ini memperoleh informasi langsung ketika petugas BPPRD melakukan kunjungan. Petugas memberikan penjelasan mengenai cara kerja, manfaatnya, hingga pendampingan agar wajib pajak lebih cepat menyesuaikan diri. Para pelaku usaha merespons dengan baik karena mereka merasakan kemudahan layanan dan tidak perlu lagi mendatangi kantor BPPRD untuk melakukan pembayaran.

Namun, situasi berbeda ditemukan pada kelompok wajib pajak rumah tangga, terutama PBB-P2. Banyak warga yang dijumpai dalam penelitian menyatakan belum pernah mendengar tentang layanan online, bahkan terdapat warga yang mengaku tidak pernah mendapatkan penjelasan apa pun dari aparat kelurahan, RT, maupun pihak lain. Dalam wawancara, sebagian besar masyarakat menyebutkan bahwa pembayaran pajak masih dilakukan melalui mekanisme lama yakni menunggu pembagian SPPT atau melalui kolektor. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan pajak online belum menyentuh lapisan masyarakat di tingkat bawah sehingga pengetahuan mereka mengenai layanan digital masih sangat terbatas. Ketika informasi tidak tersebar secara merata, ketimpangan pemahaman semakin besar dan pada akhirnya menghambat keberhasilannya.

Keterbatasan pemahaman tersebut juga tampak dari kecenderungan masyarakat yang masih memilih cara manual karena belum memahami keuntungan menggunakan sistem digital. Di beberapa wilayah, warga menyatakan bahwa mereka bersedia mencoba menggunakan apabila ada pendampingan langsung dari petugas. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi yang tersedia tidak serta-merta menjamin keberhasilan pelayanan. Tanpa komunikasi yang jelas dan menyeluruh antara pemerintah daerah dan masyarakat maka tujuan digitalisasi layanan pajak akan sulit dicapai secara optimal.

Jadi, pemahaman masyarakat terhadap layanan masih belum merata. Kelompok wajib pajak usaha relatif sudah memahami layanan tersebut karena menerima sosialisasi secara intensif dan terarah. Sebaliknya, mayoritas wajib pajak PBB-P2 masih minim informasi serta belum mengetahui keberadaan layanan digital. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman program melalui perluasan sosialisasi, pendekatan langsung kepada masyarakat, serta peningkatan peran perangkat desa seperti RT/RW agar informasi dapat menjangkau seluruh kelompok wajib pajak. Pemahaman yang kuat di tingkat masyarakat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung upaya BPPRD dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

### **Ketepatan Sasaran**

Ketepatan sasaran dalam layanan pajak online menunjukkan dua gambaran utama. Di satu sisi, sistem ini telah dimanfaatkan secara optimal oleh wajib pajak dari sektor usaha seperti restoran, hotel dan hiburan. Kelompok ini cenderung memiliki pemahaman digital yang lebih baik serta akses perangkat yang memadai sehingga penggunaan layanan dianggap mempermudah proses pelaporan, mempercepat pembayaran, dan mengurangi beban administratif. Hal ini mengindikasikan bahwa kelompok usaha merupakan bagian yang paling siap beradaptasi sehingga menjadi penerima manfaat terbesar dari inovasi layanan digital.

Namun, kondisi berbeda terlihat pada kelompok wajib pajak PBB-P2. Sebagian besar masyarakat umum belum mengetahui keberadaan layanan karena sosialisasi masih terbatas dan lebih banyak dilakukan pada sektor usaha. Akibatnya, masyarakat tetap mengandalkan mekanisme manual melalui RT atau kelurahan. Minimnya pemahaman mengenai layanan digital, rendahnya literasi teknologi dan kebiasaan administratif yang bersifat konvensional menyebabkan kelompok ini belum optimal merasakan manfaat layanan. Selain itu, terdapat kelompok lanjut usia dan masyarakat yang tidak memiliki perangkat memadai sehingga menghadapi hambatan tambahan.

Ketidakseimbangan ini mencerminkan adanya kesenjangan pemanfaatan antara kelompok yang melek teknologi dan kelompok yang literasinya rendah. Menurut Sutrisno (2007), ketepatan sasaran dicapai apabila program mampu menjangkau seluruh kelompok penerima manfaat sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, pandangan Rulandari dan Agung (2025) menegaskan bahwa efektivitas tidak hanya terkait capaian administratif, tetapi juga pemerataan manfaat antar kelompok. Jadi temuan ini menunjukkan bahwa pemerataan akses belum tercapai.

Dari sudut pandang pelayanan digital, teori Heeks (2006) dalam Rifdan (2024) menyatakan bahwa keberhasilan *e-government* bergantung pada kemampuan pemerintah mencegah terjadinya *digital divide*. Temuan lapangan menunjukkan bahwa kesenjangan digital masih terlihat jelas pada layanan, khususnya pada wajib pajak PBB-P2. Hal ini menunjukkan bahwa program belum sepenuhnya tepat sasaran karena belum menjangkau kelompok dengan keterbatasan akses teknologi.

Teori Campbell J.P dalam Mamonto (2022) menegaskan bahwa efektivitas program ditentukan oleh kemampuan organisasi menjangkau target secara merata. Dalam hal ini, BPPRD perlu memperkuat aspek pendukung seperti sosialisasi, edukasi, serta pendampingan penggunaan aplikasi. Hal ini sejalan dengan Steers (dalam Ariyani, 2024) yang menekankan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Prinsip pelayanan publik dari Ridwan dan Sudrajat (dalam Putri, 2025) menekankan pentingnya partisipasi dan penyesuaian layanan dengan kondisi sosial masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi BPPRD belum menjangkau kelompok

masyarakat bawah, sehingga partisipasi mereka masih rendah. Sementara itu, pandangan Suaedi dan Wardianto (dalam Imania, 2021) menekankan bahwa pemerataan akses merupakan bagian dari efektivitas layanan publik modern. Aspek pemerataan ini masih perlu diperkuat agar pelayanan benar-benar adil dan tepat sasaran. Jadi, secara keseluruhan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa meskipun layanan telah efektif bagi sektor usaha, layanan ini belum tepat sasaran secara menyeluruh karena belum menjangkau mayoritas wajib pajak PBB-P2.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan pajak online karena arus penerimaan pajak daerah sangat bergantung pada seberapa cepat wajib pajak menyelesaikan kewajibannya. Temuan lapangan menunjukkan bahwa layanan pajak online mampu mempercepat proses pembayaran pada wajib pajak usaha yang sudah terbiasa dengan layanan digital. Akses yang mudah dan proses pembayaran yang lebih sederhana membuat pemasukan pajak dari sektor ini cenderung lebih cepat. Hal ini sejalan dengan Sutrisno (2007) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan ukuran kelancaran penyelesaian suatu proses sesuai target yang ditetapkan.

Namun percepatan tersebut belum dialami seluruh wajib pajak. Pada kelompok PBB-P2, pembayaran masih banyak dilakukan secara manual melalui SPPT sehingga waktu penyeteroran pajak sering terlambat dan berdampak pada keterlambatan penerimaan daerah. Faktor seperti minimnya literasi digital, kurangnya sosialisasi dan ketergantungan pada mekanisme manual membuat pemanfaatan menjadi tidak merata. Padahal, menurut Heeks (dalam Rifdan 2024), digitalisasi layanan bertujuan mempercepat proses administrasi agar pendapatan daerah dapat diterima tepat waktu.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penerimaan pajak sangat dipengaruhi dua hal yakni kesiapan pengguna dan keberhasilan layanan. Kelompok yang sudah memahami alur pembayaran cenderung membayar lebih cepat, sementara kelompok yang belum teredukasi mengalami keterlambatan. Sejalan dengan Steers (dalam Ariyani, 2024), efektivitas layanan hanya tercapai jika penyedia mampu menyesuaikan layanan dengan karakteristik pengguna. Oleh karena itu, peningkatan edukasi, perluasan sosialisasi dan perbaikan stabilitas layanan diperlukan agar percepatan pembayaran dapat merata dan mendukung penerimaan pajak daerah tepat waktu.

### **Tercapainya Tujuan**

Indikator tercapainya tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana layanan pajak online telah menghasilkan *output* dan *outcome* yang sesuai dengan sasaran utama BPPRD Kota Metro, yaitu peningkatan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan pajak daerah. Mengacu pada pandangan Sutrisno (2007), suatu program dinyatakan efektif apabila hasil yang dicapai mampu mencerminkan tujuan yang telah dirumuskan sejak awal.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan pajak online cukup berhasil dalam meningkatkan kedisiplinan pelaporan dan pembayaran pada segmen wajib pajak pelaku usaha. Kemudahan akses, kecepatan proses, serta transparansi yang ditawarkan sistem ini mendorong wajib pajak usaha untuk lebih taat terhadap kewajiban perpajakannya. Kondisi ini bukan hanya mendukung peningkatan kepatuhan, tetapi juga memberikan kontribusi pada peningkatan realisasi penerimaan pajak daerah. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang menekankan efektivitas, akuntabilitas dan kemudahan akses sebagai ciri layanan yang berkualitas.

Namun, pencapaian tujuan layanan belum merata pada semua kelompok wajib pajak. Pada wajib pajak PBB-P2, tingkat pemanfaatan layanan masih rendah karena mayoritas masyarakat cenderung tetap menggunakan mekanisme manual melalui RT atau kelurahan. Minimnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital serta kebiasaan masyarakat yang masih mengandalkan metode tradisional menjadi faktor yang menghambat ketercapaian tujuan. Temuan ini menegaskan pandangan Campbell (dalam Mamonto, 2022) bahwa efektivitas program tidak hanya diukur dari keberadaan sistem, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaian strategi implementasi dengan karakteristik pengguna.

Di sisi internal organisasi, BPPRD menilai bahwa tujuan peningkatan kepatuhan dan penertiban administrasi perpajakan telah berjalan sesuai dengan target pada beberapa sektor. Namun hasil lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan organisasi dan kondisi nyata masyarakat. Sebagaimana dinyatakan Suaedi dan Wardianto (dalam Imania, 2021), efektivitas sebuah program tidak dapat dikatakan tercapai apabila manfaatnya hanya dinikmati oleh sebagian kelompok masyarakat. Teori efektivitas yang dikemukakan Steers (dalam Ariyani, 2024) juga menekankan pentingnya kemampuan organisasi dalam menyesuaikan strategi pelayanan dengan kebutuhan serta kapasitas pengguna agar tujuan dapat direalisasikan secara menyeluruh.

Maka, indikator tercapainya tujuan pada layanan pajak online dapat dikatakan telah terpenuhi pada khususnya pelaku usaha yang merasakan manfaat signifikan dari kecepatan dan transparansi sistem. Akan tetapi, secara umum keberhasilan belum dapat dikatakan maksimal karena sebagian besar wajib pajak PBB-P2 belum merasakan manfaat yang sama. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan strategi sosialisasi, edukasi publik dan pendampingan teknis yang lebih intensif agar penggunaan layanan dapat mampu mencapai tujuan program.

### **Perubahan Nyata**

Penerapan pelayanan pajak online oleh BPPRD Kota Metro menunjukkan bahwa digitalisasi mampu menghadirkan perubahan pada dua ranah utama, yaitu perubahan internal organisasi dan perubahan eksternal pada perilaku wajib pajak. Sejalan dengan pandangan Heeks (2006) dalam Rifdan (2024), layanan berbasis *e-Government* bukan hanya memindahkan prosedur manual ke *platform digital*, tetapi juga mendorong pembaruan kelembagaan melalui peningkatan efisiensi kerja dan transparansi pengelolaan data.

Dari sisi internal BPPRD, penelitian ini menemukan bahwa layanan pajak online memberikan dampak terhadap peningkatan keteraturan administrasi, efisiensi proses, dan akuntabilitas pelaporan. Sistem yang sebelumnya mengharuskan rekap manual kini beralih ke pencatatan otomatis sehingga mempersingkat waktu pengolahan data dan meminimalkan risiko kesalahan. Selain itu, penggunaan metode pembayaran *non-tunai* melalui *transfer bank* dan *ID billing* juga memperkecil potensi penyimpangan serta memperkuat tata kelola keuangan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Rulandari dan Agung (2025) bahwa keberhasilan pelayanan publik tercermin dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan dan berkurangnya peluang praktik maladministrasi.

Perubahan positif juga terlihat dari kelompok wajib pajak sektor usaha. Mereka merasakan peningkatan efisiensi waktu karena proses pelaporan dan pembayaran dapat dilakukan mandiri tanpa harus mendatangi kantor atau berinteraksi langsung dengan petugas. Transparansi turut meningkat karena wajib pajak dapat memantau status pembayaran dan mengetahui apakah masih terdapat tunggakan. Pergeseran ini menunjukkan adanya perubahan perilaku menuju pola layanan yang lebih mandiri dan berbasis informasi, sebagaimana ditegaskan Campbell J.P. (dalam Mamonto, 2022) bahwa program tercapai ketika hasil yang muncul memberikan nilai tambah bagi pengguna layanan.

Namun, perubahan nyata tersebut belum dirasakan secara merata di seluruh lapisan masyarakat terutama pada wajib pajak PBB-P2. Masyarakat umum masih banyak yang bergantung pada sistem manual melalui RT atau kolektor kelurahan, sehingga digitalisasi belum sepenuhnya mengubah pola lama dalam pembayaran pajak. Sebagian warga bahkan belum mengenal konsep layanan online dan masih menganggap mekanisme tradisional lebih mudah karena terbantu oleh peran RT. Ketidaksiapan digital, minimnya sosialisasi serta kebutuhan pendampingan turut menjadi faktor yang memperlambat adopsi layanan berbasis online. Kondisi ini menegaskan pernyataan Suaedi dan Wardianto (dalam Imania, 2021) bahwa efektivitas pelayanan publik harus dilihat dari pemerataan manfaatnya bagi seluruh masyarakat, bukan hanya kelompok tertentu yang sudah adaptif terhadap teknologi.

Meskipun demikian, mayoritas masyarakat menunjukkan respons positif terhadap potensi penggunaan layanan online di masa mendatang dengan harapan bahwa pemerintah menyediakan aplikasi yang mudah digunakan, panduan yang jelas serta sosialisasi yang lebih intensif. Jadi perubahan nyata yang dihasilkan telah terlihat kuat pada internal BPPRD dan wajib pajak sektor usaha, namun masih terbatas pada masyarakat umum.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Keberhasilan layanan pajak online dipengaruhi oleh faktor yang memperkuat maupun menghambat pencapaian tujuan layanan, yaitu kemudahan akses, percepatan proses dan peningkatan akurasi penerimaan pajak daerah.

Dalam hal faktor pendukung ada beberapa pendukung yaitu:

1. Dukungan Kebijakan dan Komitmen Pemerintah Daerah  
Pelaksanaan layanan pajak online berjalan efektif karena didukung kebijakan digitalisasi pelayanan publik melalui Perwali Metro No. 35/2022 dan komitmen BPPRD dalam menyediakan fasilitas teknologi serta kebijakan wajib menggunakan layanan online sejak 2023. Dukungan struktural ini memastikan pelayanan konsisten, transparan, dan berkelanjutan.
2. Infrastruktur Teknologi dan SDM yang Siap  
Ketersediaan jaringan internet, server terintegrasi, keamanan data, dan tim operator khusus menjadikan layanan ini mudah diakses dan stabil. Pegawai juga telah mendapatkan pelatihan sehingga mampu menangani kendala dan pendampingan pengguna. Jadi, kesiapan teknologi dan kompetensi aparatur adalah kunci keberhasilan layanan berbasis digital.
3. Respon Positif dan Partisipasi Masyarakat  
Wajib pajak menilai layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan menghemat waktu sehingga meningkatkan kepercayaan dan penggunaan layanan. Kepercayaan publik ini memperkuat keberlanjutan program karena penerimaan masyarakat mempercepat adaptasi dan efektivitas pelayanan elektronik.

Kemudian ada juga faktor penghambatnya, adapun beberapa faktor penghambatnya yakni meliputi:

1. Keterbatasan Literasi Digital. Sebagian wajib pajak, terutama kelompok usia lanjut, masih kesulitan mengoperasikan aplikasi sehingga memilih metode manual melalui RT atau kelurahan. Rendahnya literasi digital ini membatasi pemerataan penggunaan layanan pajak online.
2. Kendala Layanan. Gangguan server, lambatnya verifikasi atau tingginya akses pada periode tertentu menurunkan kepuasan pengguna dan menimbulkan persepsi bahwa layanan belum stabil.

3. Sosialisasi yang Belum Merata. Sebagian masyarakat PBB-P2 belum mengetahui keberadaan layanan karena sosialisasi belum menjangkau tingkat RT sehingga mereka masih bergantung pada cara manual.

## E. KESIMPULAN

Pelayanan pajak online di Kota Metro telah membawa kemudahan, transparansi, dan efisiensi terutama bagi wajib pajak sektor usaha, namun penerapannya belum sepenuhnya efektif bagi masyarakat umum khususnya PBB-P2. Pemanfaatan layanan masih terkendala oleh rendahnya literasi digital, keterbatasan sosialisasi, serta kendala teknis sistem. Di sisi lain, dukungan pemerintah daerah, infrastruktur teknologi, dan respons positif wajib pajak menjadi faktor pendukung penting bagi keberlanjutan program. Secara keseluruhan, layanan pajak online menunjukkan potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah, namun masih memerlukan penguatan sosialisasi, edukasi dan perbaikan teknis agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak.

## Saran

Untuk meningkatkan keberhasilan layanan pajak online, BPPRD Kota Metro perlu memperluas jangkauan sosialisasi hingga tingkat kelurahan dan RT agar seluruh wajib pajak memperoleh informasi yang merata. Selain itu, peningkatan edukasi literasi digital juga dibutuhkan terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. BPPRD juga perlu memperkuat stabilitas dan keandalan sistem serta memastikan proses verifikasi berjalan lebih cepat. Pendampingan langsung melalui petugas atau kader pajak di tingkat kelurahan dapat menjadi strategi tambahan untuk membantu masyarakat beradaptasi dengan layanan digital sehingga pemanfaatan layanan dapat berjalan lebih optimal dan inklusif bagi seluruh wajib pajak.

## REFERENCES

- 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.
- 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.
- Dewi Olivia., & Widuri R. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan. *Tax & Accounting Review*. 3. (2). 1-18.
- Hadilatih B., & Aco F. (2022). Pengantar E-Government Dan E-Service. Yogyakarta. *Universitas Proklamasi 45*.
- Hingide S., dkk. (2023). Analisis Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kota Tomohon. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 23. (9). 1 4 5 - 1 5 6 .  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/download/50902/44657/125371>
- 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.

- 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.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan (Edisi Terbaru)*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- 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.
- 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.
- 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>
- Setijaningrum E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik (1st ed.)*. Medika Aksara Globalindo. [www.sastratara.co.id](http://www.sastratara.co.id)
- Sutrisno Edy. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jalan Tandra Raya No.23 Rawa Mangun: Jakarta.
- 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>