

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah Terpadu (SIMPADU) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro yang dianalisis menggunakan teori Digital Era Governance dari Dunleavy, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Reintegrasi (*Reintegration*)

Implementasi SIMPADU telah mendukung terwujudnya reintegrasi pelayanan perpajakan melalui integrasi layanan antarbidang, integrasi sistem pembayaran, penyatuan dan pengelolaan data perpajakan, serta koordinasi dan monitoring pelayanan dalam satu sistem informasi. Integrasi tersebut mempermudah koordinasi antarpetugas, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi pengelolaan data, serta mendukung pengawasan pelayanan secara lebih efektif melalui Dashboard Smart Report. Namun demikian, implementasi digital masih memerlukan penyempurnaan pada beberapa jenis layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi sehingga optimalisasi pelayanan dapat dilakukan secara lebih menyeluruh.

2. Holisme Berbasis Kebutuhan (*Needs-Based Holism*)

Implementasi SIMPADU telah menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan mulai berorientasi pada kebutuhan wajib pajak melalui penyediaan layanan digital

yang lebih mudah diakses, didukung kegiatan sosialisasi, pendampingan, serta mekanisme penanganan keluhan. Digitalisasi pelayanan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh informasi dan melakukan pembayaran pajak tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih memilih pelayanan secara langsung karena keterbatasan literasi digital, kebiasaan penggunaan layanan konvensional, maupun kendala jaringan internet. Oleh karena itu, peningkatan edukasi kepada masyarakat masih diperlukan agar pemanfaatan layanan digital dapat berlangsung secara lebih optimal.

3. Perubahan Digitalisasi (Digitization Changes)

Implementasi SIMPADU telah mendorong perubahan proses pelayanan perpajakan dari sistem manual menuju pelayanan berbasis digital yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Digitalisasi memberikan kemudahan bagi petugas dalam pengelolaan administrasi perpajakan sekaligus mempercepat pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, pengembangan sistem dilakukan secara bertahap melalui penambahan fitur pelayanan sesuai kebutuhan organisasi dan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan digitalisasi masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, stabilitas jaringan, serta kemampuan aparatur dan wajib pajak dalam mengadopsi teknologi digital sehingga pengembangan sistem perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan ketiga dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui SIMPADU di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro telah memenuhi karakteristik *Digital Era Governance*,

yaitu mampu mengintegrasikan pelayanan, berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta mendorong transformasi digital dalam pengelolaan pajak daerah. Meskipun demikian, implementasi tersebut masih memerlukan penyempurnaan melalui peningkatan literasi digital masyarakat, pengembangan sistem, dan optimalisasi infrastruktur teknologi agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro

Bapenda Kabupaten Bojonegoro disarankan untuk terus mengembangkan SIMPADU melalui penyempurnaan fitur pelayanan digital, terutama pada jenis pajak yang belum sepenuhnya menerapkan pelayanan mandiri (*self-service*). Selain itu, diperlukan peningkatan stabilitas jaringan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar pelayanan digital dapat berlangsung tanpa gangguan.

2. Peningkatan Sosialisasi dan Pendampingan

Bapenda Kabupaten Bojonegoro perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai penggunaan SIMPADU melalui media sosial, website resmi, pemerintah desa, maupun kegiatan edukasi secara langsung kepada masyarakat. Pendampingan kepada wajib pajak, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, juga perlu terus ditingkatkan agar pemanfaatan SIMPADU dapat lebih merata.

3. Peningkatan Literasi Digital Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat wajib pajak yang lebih memilih pelayanan secara langsung karena keterbatasan pemahaman terhadap layanan digital. Oleh karena itu, Bapenda perlu menyelenggarakan program edukasi secara berkelanjutan mengenai tata cara penggunaan SIMPADU, pembayaran digital, serta pemanfaatan fitur-fitur pelayanan yang tersedia sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara mandiri.

4. Pengembangan Sistem

Bapenda Kabupaten Bojonegoro diharapkan terus melakukan inovasi terhadap SIMPADU melalui pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti penyempurnaan layanan mandiri, peningkatan kemudahan antarmuka (*user interface*), serta pengembangan fitur notifikasi atau pengingat jatuh tempo pembayaran pajak. Pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi digitalisasi pelayanan perpajakan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) sehingga dapat mengukur pengaruh implementasi SIMPADU terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, maupun peningkatan penerimaan pajak daerah. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan membandingkan implementasi digitalisasi pelayanan perpajakan di daerah lain sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan *Digital Era Governance* dalam pengelolaan pajak daerah.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Badruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah, S. A. (2024). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*.
https://books.google.com/books/about/Transformasi_Digital_Dalam_Pelayanan_Publik.html?id=yBr9EAAAQBAJ
- Cresswell, J. W., & Cresweel, J. D. (2018). *Table of Contents* (5th ed.).
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- M. Miles, H. M., J. S. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Madiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi 2018*. Andi.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation : Results from expert interviews ☆. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *International Journal of Management*. Alfabeta.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.

JURNAL :

- City, P., Dina, R. R., & Ratna, I. (2025). 2025 JoSES : Journal of Sharia Economics Scholar Efektivitas Aplikasi Pajak Cerdas (Smart Tax) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah di Bapenda Kota Pekanbaru 2025 JoSES : Journal of Sharia Economics Scholar. *Efektivitas Aplikasi Pajak Cerdas (Smart Tax) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Daerah Di*

Bapenda Kota Pekanbaru, 3(4), 34–53.

<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.18031285%20>

Nisa, F., & Tamrin, M. H. (2025). Digital Transformation and Multi-Level Collaboration in Regional Tax Data Collection: A Case Study of Local Governments in Indonesia. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 13(1), 17–27. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v13i1.1824>

Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGAMAN DALAM TINJAUAN DIGITAL ERA GOVERNANCE). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721–728. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>

Rohmah, A. Z., Sulistyowati, R., Ekonomi, F., Teknologi, I., & Dahlan, A. (2024). *Evaluasi Prosedur Verifikasi dan Validasi Objek PBB-P2 dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak*. 41(1), 46–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.58906/melati.v41i2.203>

Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.

- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah*. Jakarta.
- Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. (2023). *Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bojonegoro.
- Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. (2024). *Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bojonegoro.
- Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. (2025). *Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 8 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bojonegoro.