

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENDATAAN DAN PELAYANAN PAJAK DAERAH PADA BAPENDA OGAN ILIR

Kalista Adelia¹, Ramadhini Almisbah², Phasya Salsabila³
rukiyahruk69@gmail.com¹, ramadhinialmisbah27@gmail.com², cacakareshah@gmail.com³
Universitas Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya

ABSTRAK

Pengelolaan pajak daerah yang efektif memerlukan sistem pendataan dan pelayanan yang akurat, tertib, dan didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) sebagai instansi yang berperan dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dituntut mampu mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan agar pelayanan kepada wajib pajak berjalan lebih efisien dan penerimaan daerah dapat ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bidang Pendataan dan Pelayanan BAPENDA Ogan Ilir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir telah mengarah pada tata kelola administrasi yang lebih tertib, sistematis, dan berbasis teknologi. Pendataan dilakukan melalui verifikasi data wajib pajak, penginputan informasi ke dalam sistem, rekapitulasi laporan, serta pendataan objek pajak baru. Sementara itu, pelayanan pajak daerah didukung oleh penggunaan sistem informasi dalam proses verifikasi, pencatatan, dan pengelolaan dokumen perpajakan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidaksinkronan data antara catatan manual dan sistem, keterlambatan laporan unit kerja, keterbatasan dokumen wajib pajak, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan administrasi perpajakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir tergolong cukup efektif dalam mendukung pengelolaan pajak daerah, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek integrasi data, koordinasi antarunit, peningkatan kompetensi aparatur, dan sosialisasi kepada wajib pajak agar kualitas pelayanan serta optimalisasi PAD dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Pendataan, Pelayanan Pajak Daerah, Pendapatan Asli Daerah, BAPENDA Ogan Ilir.

ABSTRACT

Effective regional tax management requires an accurate, orderly data collection and service system supported by the use of information technology. The Regional Revenue Agency (BAPENDA) as an agency that plays a role in the management of Regional Original Revenue (PAD) is required to be able to optimize the tax administration system so that services to taxpayers run more efficiently and regional revenues can be increased. This study aims to analyze the effectiveness of the regional tax data collection and service system at BAPENDA Ogan Ilir. The approach used is qualitative with a descriptive method. Data was obtained through observation, interviews, and documentation during the implementation of Field Work Practices (PKL) in the Data Collection and Service Sector of BAPENDA Ogan Ilir. The results of the study show that the regional tax data collection and service system at BAPENDA Ogan Ilir has led to more orderly, systematic, and technology-based administrative governance. Data collection is carried out through verification of taxpayer data, input of information into the system, recapitulation of reports, and data collection of new tax objects. Meanwhile, regional tax services are supported by the use of information systems in the process of verification, recording, and management of tax documents. However, in its implementation, several obstacles are still found, such as data insynchronization between manual and system records, delays in work unit reports, limited taxpayer documents, and low understanding of some people on tax administration requirements. This study concludes that the regional tax data collection and service system at BAPENDA Ogan Ilir is quite effective in supporting regional tax management, but still requires strengthening in the aspects of data integration, coordination between units, improving

apparatus competence, and socialization to taxpayers so that the quality of service and optimization of PAD can continue to be improved.

Keywords: *Effectiveness, Data Collection System, Regional Tax Services, Regional Original Revenue, BAPENDA Ogan Ilir.*

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai tingkat kemandirian fiskal pemerintah daerah. Semakin optimal PAD dikelola, semakin besar pula kemampuan daerah dalam membiayai pembangunan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendorong kesejahteraan masyarakat. Dalam struktur PAD, pajak daerah menempati posisi yang strategis karena menjadi salah satu sumber penerimaan yang relatif stabil dan dapat terus dioptimalkan melalui tata kelola administrasi yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan pajak daerah tidak hanya berkaitan dengan kegiatan pemungutan, tetapi juga erat hubungannya dengan kualitas sistem pendataan, ketepatan identifikasi objek dan subjek pajak, serta efektivitas pelayanan kepada wajib pajak. Agusta (2020) menegaskan bahwa penerimaan pajak daerah memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah dan stabilitas fiskal pemerintah daerah.

Optimalisasi penerimaan pajak daerah memerlukan sistem pendataan yang akurat, mutakhir, dan berkelanjutan. Sistem pendataan berfungsi sebagai dasar dalam mengidentifikasi potensi pajak, memperbarui informasi wajib pajak, memverifikasi objek pajak, serta mendukung proses penetapan dan penagihan pajak secara tepat. Apabila data yang dimiliki tidak akurat, maka dapat terjadi ketidaksesuaian dalam administrasi perpajakan, seperti duplikasi data, ketidaktepatan penetapan kewajiban, hingga hilangnya potensi penerimaan daerah. Isnaini (2009) menyatakan bahwa sistem pendataan objek pajak yang sistematis dan tertib mampu meningkatkan akurasi administrasi serta meminimalkan kesalahan dalam proses penetapan pajak. Dengan demikian, kualitas sistem pendataan menjadi fondasi awal dalam menciptakan pengelolaan pajak daerah yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Selain pendataan, aspek pelayanan juga menjadi faktor yang sangat menentukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, jelas, mudah diakses, dan transparan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pengelola pajak, sehingga mendorong kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam perkembangan administrasi publik modern, pelayanan perpajakan semakin diarahkan pada pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada mekanisme manual. Febrianti dan Fanida (2022) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan pajak berbasis sistem informasi terintegrasi mampu mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Sejalan dengan itu, Sakti (2014) menegaskan bahwa pertumbuhan ekonomi digital dan transaksi elektronik menuntut sistem perpajakan yang adaptif terhadap perubahan pola aktivitas ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu, digitalisasi pelayanan pajak daerah menjadi langkah strategis dalam memperkuat efektivitas tata kelola perpajakan daerah.

Meskipun demikian, penerapan sistem pendataan dan pelayanan berbasis teknologi tidak selalu berjalan optimal di setiap daerah. Keberhasilan implementasi sistem sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian, integrasi data, serta tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Sistem digital yang telah tersedia tidak akan memberikan hasil maksimal apabila aparatur belum sepenuhnya menguasai pengoperasian sistem atau masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan berbasis teknologi. Alimuddin, Arifin, dan Hariono (2020) menyatakan bahwa sistem pendataan berbasis teknologi akan lebih optimal apabila

didukung oleh koordinasi internal yang baik serta kemampuan aparatur dalam mengoperasikan dan memelihara sistem. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan daerah harus diiringi dengan penguatan kapasitas organisasi, peningkatan kompetensi teknis aparatur, dan edukasi berkelanjutan kepada masyarakat.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam mengelola pajak daerah sebagai sumber pembiayaan pembangunan. Kabupaten Ogan Ilir memiliki posisi yang strategis karena berbatasan dengan Kota Palembang serta didukung oleh perkembangan sektor pertanian, perkebunan, perdagangan, dan jasa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daerah ini memiliki potensi yang besar dalam pengembangan basis wajib pajak dan peningkatan PAD. Dalam upaya mendukung optimalisasi penerimaan daerah, BAPENDA Ogan Ilir telah melakukan berbagai pengembangan, seperti penerapan sistem informasi perpajakan daerah, layanan online untuk pendaftaran dan pembayaran pajak, pembaruan data objek pajak, serta sosialisasi kepatuhan pajak kepada masyarakat dan pelaku usaha. Langkah-langkah tersebut mencerminkan adanya komitmen institusi untuk mewujudkan pengelolaan pendapatan daerah yang profesional, transparan, inovatif, dan bertanggung jawab.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL), implementasi sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir masih menghadapi beberapa kendala operasional. Permasalahan yang ditemukan antara lain ketidaksinkronan antara data manual dan data dalam sistem, keterlambatan pengumpulan laporan dari unit kerja, keterbatasan dokumen wajib pajak dalam proses pendataan objek pajak baru, serta rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap persyaratan administrasi, termasuk dalam pengajuan SPTPD nihil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas koordinasi internal, konsistensi pembaruan data, serta intensitas sosialisasi kepada masyarakat. Jika kendala-kendala tersebut tidak diatasi secara sistematis, maka dapat memengaruhi akurasi data perpajakan, kelancaran pelayanan, dan pada akhirnya berdampak pada optimalisasi penerimaan daerah.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pentingnya kualitas administrasi perpajakan, inovasi pelayanan berbasis teknologi, dan kontribusi pajak daerah terhadap PAD. Agusta (2020) menyoroti pentingnya penerimaan pajak daerah dalam mendukung PAD, Isnaini (2009) menekankan pentingnya sistem pendataan objek pajak yang tertib, Febrianti dan Fanida (2022) menegaskan manfaat inovasi pelayanan perpajakan berbasis teknologi, sedangkan Alimuddin et al. (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada koordinasi organisasi dan kapasitas aparatur. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menelaah efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir masih relatif terbatas, terutama yang didasarkan pada pengalaman empiris di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai bagaimana sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah diterapkan, kendala apa saja yang dihadapi, serta sejauh mana sistem tersebut berkontribusi dalam mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menjelaskan kontribusinya terhadap pengelolaan dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis sebagai pengayaan kajian mengenai administrasi perpajakan daerah dan pelayanan publik, serta manfaat praktis bagi BAPENDA Ogan Ilir dalam melakukan evaluasi dan perbaikan sistem pendataan serta pelayanan pajak

daerah secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena secara faktual, kontekstual, dan mendalam berdasarkan kondisi lapangan, serta relevan digunakan pada studi administrasi dan pelayanan publik berbasis digital (Villamin et al., 2025; Abdussamad et al., 2024). Penelitian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Ogan Ilir, yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemda Lama, Kelurahan Indralaya Raya, Kecamatan Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. Waktu penelitian berlangsung selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu pada 8 Januari 2026 sampai 6 Februari 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa BAPENDA Ogan Ilir merupakan instansi yang berperan langsung dalam pengelolaan pendapatan daerah melalui kegiatan pendataan, pelayanan, verifikasi, dan administrasi perpajakan daerah.

Objek penelitian ini adalah efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir. Fokus penelitian diarahkan pada mekanisme pendataan wajib pajak dan objek pajak, bentuk pelayanan pajak daerah, pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan, serta kontribusi sistem pendataan dan pelayanan terhadap pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Fokus tersebut sejalan dengan tujuan PKL yang menekankan analisis implementasi sistem pendataan dan pelayanan berbasis efektivitas dalam pengelolaan PAD di BAPENDA Ogan Ilir. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara langsung selama pelaksanaan PKL, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi, laporan kegiatan, serta literatur yang relevan dengan pendataan dan pelayanan pajak daerah. Dalam pelaksanaan PKL, peneliti terlibat langsung pada Bidang Pendataan dan Pelayanan, seperti membantu pendaftaran ketetapan pajak, merekap kegiatan pendataan, mendata objek pajak baru, dan menyusun berkas SPTPD nihil. Keterlibatan langsung ini mendukung kedalaman data yang diperoleh karena peneliti memahami proses kerja secara nyata di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pendataan dan pelayanan pajak daerah. Wawancara dilakukan dengan pimpinan dan staf yang berkaitan dengan bidang pendataan, pelayanan, dan pengelolaan data pendapatan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan arsip, catatan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Penggunaan beberapa teknik ini dimaksudkan agar data yang diperoleh lebih komprehensif dan saling menguatkan. Praktik penggunaan wawancara, observasi, dan dokumen juga umum dalam rancangan studi kualitatif deskriptif yang menekankan ketelitian proses dan ketajaman konteks lapangan (Villamin et al., 2025). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yang dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis agar hubungan antar-temuan dapat terlihat dengan jelas. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjelaskan efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pajak daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Pelaksanaan Sistem Pendataan dan Pelayanan Pajak Daerah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di

BAPENDA Ogan Ilir, sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah telah menunjukkan adanya upaya transformasi administrasi menuju tata kelola yang lebih tertib dan berbasis teknologi. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem informasi dalam proses penginputan data wajib pajak, verifikasi administrasi, pendataan objek pajak, serta penyusunan dokumen pelayanan perpajakan. Dalam praktiknya, peneliti terlibat langsung dalam beberapa kegiatan utama, yaitu membantu pendaftaran ketetapan pajak tahun 2025, merekap kegiatan pendataan triwulan I, mendata objek pajak baru di Kelurahan Timbangan, serta menyusun berkas SPTPD nihil. Keterlibatan ini menunjukkan bahwa proses pendataan dan pelayanan di BAPENDA Ogan Ilir tidak hanya berorientasi pada pencatatan administratif, tetapi juga pada pembaruan data dan penyesuaian dokumen perpajakan agar sesuai dengan kondisi wajib pajak.

Dari sisi kelembagaan, posisi Bidang Pendataan dan Pelayanan memiliki fungsi penting karena menjadi titik awal masuknya informasi perpajakan yang akan memengaruhi tahapan berikutnya, seperti penetapan, penagihan, dan evaluasi penerimaan. Dalam laporan PKL dijelaskan bahwa BAPENDA Ogan Ilir juga telah mengembangkan sistem informasi perpajakan daerah, layanan online, serta pembaruan data objek pajak sebagai bagian dari peningkatan efektivitas pengelolaan pajak daerah. Sistem seperti ini sejalan dengan prinsip optimalisasi pajak daerah yang menekankan pentingnya database pajak yang lengkap, akurat, mutakhir, dan terintegrasi dengan unit-unit terkait, karena integrasi tersebut sangat menentukan kualitas pengambilan keputusan fiskal daerah. Panduan Monitoring Center for Prevention (MCP) KPK menekankan bahwa database pajak daerah idealnya terintegrasi dengan unit keuangan daerah, perizinan, pengendalian, pengawasan, dan penertiban agar berfungsi optimal dalam mendukung pengelolaan pajak daerah.

Temuan lapangan ini menunjukkan bahwa sistem yang berjalan di BAPENDA Ogan Ilir sudah mengarah pada digitalisasi administrasi, namun efektivitasnya masih berada pada tahap berkembang. Digitalisasi belum hanya dinilai dari tersedianya aplikasi atau sistem, tetapi juga dari kelancaran alur kerja, kualitas data, serta kemampuan aparatur dalam memanfaatkan sistem tersebut. Studi Saifudin dan Rahmawati tentang digitalisasi administrasi perpajakan menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital dapat mempercepat proses bisnis perpajakan, tetapi manfaatnya terhadap efektivitas kelembagaan sangat bergantung pada implementasi dan dukungan operasional di lapangan. Dengan demikian, hasil PKL ini memperlihatkan bahwa BAPENDA Ogan Ilir telah memiliki dasar kelembagaan yang cukup baik untuk mendukung efektivitas pendataan dan pelayanan, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek integrasi dan konsistensi data.

2. Efektivitas Sistem Pendataan Pajak Daerah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendataan pajak daerah di BAPENDA Ogan Ilir telah dijalankan secara terstruktur melalui kegiatan verifikasi data, penginputan informasi ke sistem, rekapitulasi laporan pendataan, serta survei objek pajak baru. Pada tahap operasional, pendataan tidak hanya dilakukan terhadap wajib pajak yang telah ada, tetapi juga diarahkan pada pembaruan data dan perluasan basis pajak melalui pendataan objek baru. Hal ini tampak dari kegiatan pendataan objek pajak baru di Kelurahan Timbangan yang meliputi verifikasi dokumen kepemilikan, pencocokan lokasi, dan pembaruan data ke dalam sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa pendataan di BAPENDA Ogan Ilir telah berfungsi sebagai instrumen administratif sekaligus instrumen identifikasi potensi penerimaan.

Namun, efektivitas pendataan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan persoalan ketidaksinkronan data antara catatan manual, sistem lama, dan sistem yang lebih baru. Laporan PKL menyebutkan bahwa sebagian data wajib pajak dan objek pajak masih bersumber dari catatan manual dan sistem lama yang belum sepenuhnya terintegrasi,

sehingga memerlukan verifikasi ulang dan sinkronisasi tambahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah utama dalam pendataan bukan hanya pada pengumpulan data, tetapi pada kualitas integrasi data dan kesinambungan pembaruan informasi. Temuan semacam ini selaras dengan penelitian tentang penerapan aplikasi SISMIOP pada pemeliharaan basis data wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Tulungagung, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi elemen penting dalam menjaga manfaat sistem pendataan bagi organisasi.

Dari sudut pandang efektivitas, sistem pendataan dapat dinilai cukup baik karena telah mendukung proses identifikasi, klasifikasi, dan pencatatan objek pajak secara lebih teratur dibandingkan pola manual sepenuhnya. Akan tetapi, efektivitas tersebut belum maksimal karena data belum sepenuhnya real time antarbidang. Padahal, integrasi antardata merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan pajak daerah. Pedoman MCP KPK menegaskan bahwa nilai optimal pengelolaan pajak daerah tercapai apabila database pajak telah terintegrasi dengan unit-unit terkait dan selalu dimutakhirkan. Dengan demikian, berdasarkan data PKL, efektivitas sistem pendataan di BAPENDA Ogan Ilir dapat dikatakan cukup efektif, tetapi masih menghadapi tantangan pada aspek sinkronisasi dan integrasi basis data.

3. Efektivitas Pelayanan Pajak Daerah Berbasis Teknologi

Dari sisi pelayanan, BAPENDA Ogan Ilir telah menunjukkan arah pelayanan publik yang berbasis teknologi melalui penggunaan sistem informasi perpajakan dan layanan online. Dalam laporan PKL dijelaskan bahwa instansi telah mengembangkan layanan online untuk pendaftaran dan pembayaran pajak, serta memanfaatkan sistem informasi untuk pengelolaan data pendapatan. Secara substantif, inovasi ini mencerminkan pergeseran dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital yang menekankan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan akses bagi wajib pajak.

Dalam praktik lapangan, pelayanan berbasis teknologi ini membantu aparaturnya dalam memverifikasi berkas, mencatat data wajib pajak, dan menyusun administrasi perpajakan dengan lebih sistematis. Kegiatan penyusunan berkas SPTPD nihil, misalnya, menunjukkan bahwa pelayanan administratif tidak lagi berdiri sendiri sebagai pekerjaan manual, tetapi sudah ditopang oleh pencatatan dan arsip yang lebih tertib. Hasil ini sejalan dengan studi Abrori, Purwohedhi, dan Yusuf yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem pajak daerah berhubungan positif dengan kualitas layanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga digitalisasi tidak hanya memengaruhi proses administratif, tetapi juga memperkuat hubungan antara layanan publik dan perilaku kepatuhan pajak.

Meskipun demikian, hasil PKL juga memperlihatkan bahwa pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya lepas dari hambatan. Rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap syarat administrasi, termasuk SPTPD nihil, menyebabkan dokumen yang diajukan sering kali tidak lengkap dan memerlukan pendampingan tambahan dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak otomatis membuat pelayanan menjadi efektif apabila tingkat literasi administrasi dan literasi digital masyarakat belum merata. Penelitian tentang kualitas pelayanan pajak restoran di Surabaya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan efek tersebut semakin kuat ketika didukung oleh kesadaran pajak yang baik. Dengan kata lain, efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna layanan dalam memahami prosedur yang tersedia.

Temuan ini juga menguatkan pandangan bahwa reformasi pelayanan pajak daerah harus berjalan dalam dua arah sekaligus: penguatan sistem internal dan penguatan edukasi eksternal kepada masyarakat. Jika aparaturnya telah menggunakan sistem yang lebih baik tetapi wajib pajak belum memahami tata cara pemanfaatannya, maka manfaat digitalisasi menjadi

tidak optimal. Karena itu, pelayanan pajak daerah di BAPENDA Ogan Ilir dapat dinilai telah bergerak ke arah yang benar, tetapi masih perlu diperkuat melalui sosialisasi, pendampingan administratif, dan penyederhanaan informasi layanan.

4. Kendala Utama dalam Pendataan dan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman kerja langsung selama PKL, terdapat empat kendala utama dalam pelaksanaan pendataan dan pelayanan pajak daerah di BAPENDA Ogan Ilir, yaitu ketidaksinkronan data, keterlambatan laporan unit kerja, keterbatasan dokumen wajib pajak, dan rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap persyaratan administrasi. Keempat kendala ini saling berhubungan dan secara bersama-sama memengaruhi efektivitas sistem.

Pertama, ketidaksinkronan data menyebabkan proses verifikasi menjadi lebih lama dan meningkatkan risiko terjadinya perbedaan informasi antarberkas dan antarsistem. Ini berdampak langsung pada efisiensi kerja aparatur. Kedua, keterlambatan pengiriman laporan dari unit kerja menyebabkan proses rekapitulasi dan evaluasi pendataan menjadi tidak tepat waktu, sehingga kualitas informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan juga dapat menurun. Ketiga, keterbatasan dokumen dari wajib pajak pada saat pendataan objek baru menunjukkan bahwa persoalan administrasi di lapangan masih cukup besar, khususnya terkait validitas kepemilikan dan identifikasi objek pajak. Keempat, rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap persyaratan SPTPD nihil memperlihatkan bahwa fungsi edukasi pelayanan belum berjalan optimal.

Jika dianalisis lebih jauh, kendala-kendala ini memperlihatkan bahwa efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah di BAPENDA Ogan Ilir masih dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas integrasi data, kapasitas koordinasi internal, dan kualitas komunikasi layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan studi tentang transformasi administrasi perpajakan yang menyebutkan bahwa hambatan dalam digitalisasi sering muncul bukan semata pada teknologi, tetapi pada kesiapan organisasi, proses bisnis, dan kapasitas pengguna sistem. Oleh karena itu, kendala yang ditemukan dalam PKL ini bukan persoalan teknis kecil, tetapi merupakan indikator penting bahwa efektivitas pelayanan publik perlu dipahami secara menyeluruh, tidak hanya dari keberadaan aplikasi, tetapi dari keseluruhan ekosistem kerja yang mendukungnya.

5. Upaya Perbaikan dan Relevansinya terhadap Optimalisasi PAD

Laporan PKL juga menunjukkan adanya langkah-langkah perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut, seperti verifikasi ganda antara data lama dan baru, penyusunan template laporan, koordinasi langsung dengan unit kerja dan pihak kelurahan, serta penyusunan leaflet ringkas untuk membantu pemahaman wajib pajak mengenai persyaratan administrasi. Upaya ini menunjukkan bahwa BAPENDA Ogan Ilir tidak hanya mengidentifikasi hambatan, tetapi juga mulai membangun respon perbaikan secara praktis.

Dari perspektif pengelolaan keuangan daerah, perbaikan pada pendataan dan pelayanan memiliki arti strategis karena berkaitan langsung dengan kemampuan daerah dalam memobilisasi pendapatan sendiri. Policy brief LPEM FEB UI menegaskan bahwa peningkatan kapasitas daerah dalam mengumpulkan pendapatan asli daerah, khususnya dari pajak lokal, merupakan unsur penting dalam memperkuat otonomi fiskal daerah, sementara variasi kemampuan antar daerah masih sangat besar. Pada periode 2013–2023, rata-rata porsi own-source revenues di pemerintah daerah memang meningkat, tetapi ketergantungan pada transfer pusat masih tetap dominan. Konteks ini memperlihatkan bahwa setiap perbaikan kecil dalam administrasi pajak daerah sesungguhnya memiliki dampak strategis terhadap kemandirian fiskal daerah.

Dalam kerangka itu, hasil PKL di BAPENDA Ogan Ilir menunjukkan bahwa efektivitas sistem pendataan dan pelayanan berkontribusi terhadap optimalisasi PAD

melalui tiga jalur. Pertama, pendataan yang lebih tertib memudahkan identifikasi wajib pajak aktif dan objek pajak baru. Kedua, pelayanan yang lebih sistematis meningkatkan kelancaran administrasi perpajakan. Ketiga, perbaikan koordinasi internal dan sosialisasi kepada wajib pajak berpotensi meningkatkan kepatuhan administratif. Meskipun laporan PKL tidak menyajikan data kuantitatif penerimaan secara rinci, hubungan antara kualitas administrasi pajak dan kapasitas penerimaan daerah tetap dapat dibaca secara logis dari proses yang diamati di lapangan.

6. Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir telah berjalan dengan dasar administrasi yang cukup baik dan telah mengarah pada pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem dalam verifikasi, pendataan, pembaruan data, dan pelayanan administrasi perpajakan. Namun demikian, efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada masalah sinkronisasi data, keterlambatan laporan, kelengkapan dokumen wajib pajak, dan rendahnya pemahaman administratif sebagian masyarakat.

Jika dikaitkan dengan penelitian-penelitian mutakhir, temuan ini menegaskan bahwa efektivitas pengelolaan pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh digitalisasi sistem, tetapi juga oleh kualitas layanan, integrasi data, kapasitas aparatur, dan literasi pengguna layanan. Transformasi digital dalam sistem pajak daerah memang dapat memperkuat kualitas layanan dan kepatuhan, tetapi dampaknya akan lebih optimal apabila didukung oleh basis data yang terintegrasi, proses pembaruan data yang konsisten, dan strategi edukasi publik yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir telah menunjukkan penerapan administrasi perpajakan yang mengarah pada tata kelola yang lebih tertib, sistematis, dan berbasis teknologi. Pelaksanaan pendataan dilakukan melalui verifikasi data wajib pajak, penginputan informasi ke dalam sistem, rekapitulasi laporan, serta pendataan objek pajak baru. Sementara itu, pelayanan pajak daerah telah didukung oleh penggunaan sistem informasi dan layanan administrasi yang membantu proses verifikasi, pencatatan, dan pengelolaan dokumen perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BAPENDA Ogan Ilir telah memiliki dasar yang cukup baik dalam mendukung efektivitas pengelolaan pajak daerah.

Namun demikian, efektivitas sistem pendataan dan pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menemukan beberapa kendala utama, yaitu ketidaksinkronan data antara catatan manual dan sistem, keterlambatan laporan dari unit kerja, keterbatasan dokumen wajib pajak pada saat pendataan objek baru, serta rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap persyaratan administrasi perpajakan. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digital, tetapi juga oleh kualitas integrasi data, koordinasi internal, kapasitas aparatur, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah berkontribusi dalam mendukung pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terutama melalui pendataan yang lebih tertib, pelayanan yang lebih sistematis, dan identifikasi potensi pajak yang lebih terarah. Dengan demikian, efektivitas sistem pendataan dan pelayanan pajak daerah pada BAPENDA Ogan Ilir dapat dikategorikan cukup efektif, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek integrasi basis data, percepatan koordinasi antarunit, peningkatan kompetensi aparatur, serta sosialisasi kepada wajib pajak agar

kualitas pelayanan dan optimalisasi penerimaan daerah dapat terus ditingkatkan..

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, A., Purwohedi, U., & Yusuf, M. (2024). Digital transformation in the local tax system: Does it strengthen key factors of tax compliance? *Jurnal Bina Praja*, 16(3), 687–701. <https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.687-701>
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. (2023). Kajian efektivitas sistem pengawasan fiskal daerah. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri. (2024). Statistik pelatihan ASN bidang keuangan daerah tahun 2023. BPSDM Kemendagri.
- Bappenas. (2023). Outlook fiskal daerah 2023. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.
- Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri. (2023, August). Dukung penggunaan SIPD RI, Kemendagri bangun sinergi dengan kementerian/lembaga.
- Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. (2023). Profil fiskal daerah: Ketergantungan pada dana transfer umum. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. (2024). Integrasi sistem perbendaharaan dan APBD. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Febrianti, S. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi sistem informasi dan pelayanan pajak daerah terpadu berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 739–752.
- Fulvian, E., & Rahmi, N. (2025). Pengaruh digitalisasi pajak dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(5).
- Hapsari, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan intervening kesadaran pajak. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 12(1), 1–10.
- Kantiningrum, D. D. A., & Ramdan, A. (2024). Analisis penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan wajib pajak orang pribadi dimasa pandemi COVID-19 pada KPP Pratama Tanah Abang Tiga Jakarta tahun 2020. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Mewujudkan Masyarakat Madani*, 11(1), 40–48.
- Kementerian Dalam Negeri. (2022). Grand design SIPD penatausahaan pendapatan daerah. Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah.
- Kementerian Dalam Negeri. (2023a). Grand design sistem informasi pemerintahan daerah (SIPD). Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah.
- Kementerian Dalam Negeri. (2023b). Pointers interoperabilitas sistem pajak daerah dengan SIPD. Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah.
- Kementerian Dalam Negeri. (2024a). Evaluasi SIPD nasional. Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah.
- Kementerian Dalam Negeri. (2024b). Laporan kinerja pengelolaan keuangan daerah. Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah.
- Kementerian Dalam Negeri. (2025a). Data operasional SIPD RI tahun 2025. Pusat Data dan Sistem Informasi Kemendagri.
- Kementerian Dalam Negeri. (2025b). Monitoring dan evaluasi penggunaan SIPD modul pendapatan. Direktorat Bina Keuangan Daerah.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2022). Panduan MCP 2022: Optimalisasi pajak daerah. Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2024). Stranas PK: Rekomendasi digitalisasi tata kelola keuangan daerah. Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani, N. (2023). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 23(2).

- Qibthiyah, R. M., Puspita, N., Augustin, L., Ramsden, A., & Fuchs, S. (2025). Mobilisasi pendapatan pemerintah daerah dan kinerja pajak daerah 2024 (Seri Analisis Fiskal: Tax Policy Brief Edisi 10). TERC LPEM FEB UI.
- Sanjaya, S., Irsan, M., & Pasaribu, A. T. F. (2025). Analisis kontribusi penerimaan pajak hiburan dan pajak reklame terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 25(1).
- Villamin, P., Lopez, V., Thapa, D. K., & Cleary, M. (2024). A worked example of qualitative descriptive design: A step-by-step guide for novice and early career researchers. *Journal of Advanced Nursing*.
- Wulandari, W., & Sinaga, A. N. (2025). Pengaruh digitalisasi pajak, pemahaman peraturan pajak serta kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(6), 513–520.