

IMPLEMENTASI APLIKASI SMARTGOV DALAM PENAGIHAN PAJAK DAERAH DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BADUNG

Ni Putu Galuh Pradnya Putri Sanjiwani¹, Komang Adi Sastra Wijaya²

galuhpradnya13@gmail.com¹, [sastra_wijaya@unud.ac.id](mailto:sastrawijaya@unud.ac.id)²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Implementasi aplikasi Smartgov dalam administrasi perpajakan daerah merupakan salah satu upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas penagihan pajak dan kinerja aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Smartgov dalam kegiatan penagihan pajak daerah serta implikasinya terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu pegawai yang terlibat langsung dalam proses penagihan pajak daerah. Analisis kinerja pegawai mengacu pada teori kinerja Bernardin & Russell (1993) yang mencakup enam dimensi, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Smartgov memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan kualitas kerja, melalui kemudahan akses data, peningkatan akurasi informasi wajib pajak, serta efisiensi proses administrasi penagihan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa keterbatasan kemampuan teknis pegawai, gangguan sistem, serta ketergantungan pada jaringan internet yang memengaruhi efektivitas kerja. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Smartgov mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, namun diperlukan upaya lanjutan berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan infrastruktur teknologi informasi agar implementasi sistem dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Smartgov, Penagihan Pajak Daerah, Kinerja Pegawai, Bernardin & Russell, Penelitian Kualitatif.

ABSTRACT

The implementation of the Smartgov application in regional tax administration represents one of the local government's efforts to improve the effectiveness of tax collection and employee performance. This study aims to analyze the implementation of the Smartgov application in regional tax collection activities and its implications for the performance of employees at the Regional Revenue Agency of Badung Regency. This research employs a qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The informants were selected purposively, consisting of employees directly involved in the regional tax collection process. Employee performance analysis in this study is based on the performance theory proposed by Bernardin and Russell (1993), which includes six dimensions: quality of work, quantity of work, timeliness, effectiveness, independence, and work commitment. The results indicate that the implementation of the Smartgov application has positive implications for improving employee performance, particularly in terms of timeliness and quality of work, through easier access to data, improved accuracy of taxpayer information, and increased efficiency in administrative tax collection processes. However, several challenges were identified in its implementation, including limited technical skills among employees, system disruptions, and dependence on internet connectivity, which affect work effectiveness. Overall, the implementation of the Smartgov application is able to support improvements in employee performance at the Regional Revenue Agency of Badung Regency. Nevertheless, further efforts are required to enhance human resource capacity and strengthen information technology infrastructure to ensure optimal and sustainable

system implementation.

Keywords: *Smartgov, Regional Tax Collection, Employee Performance, Bernardin & Russell, Qualitative Research.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya melalui penerapan konsep e-government dalam pelayanan publik. Implementasi e-government dipandang sebagai strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas kerja aparatur, serta transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan, termasuk dalam pengelolaan perpajakan daerah. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan daerah memungkinkan proses pelayanan dan penagihan pajak dilakukan secara lebih efisien, cepat, dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung. Berdasarkan ringkasan APBD Kabupaten Badung tahun 2025, target pajak daerah ditetapkan sebesar Rp 8,89 triliun dari total PAD Rp 9,69 triliun, menunjukkan besarnya kontribusi sektor pajak terhadap pembangunan daerah. Namun, realisasi pajak daerah dalam tahun anggaran berjalan sering menunjukkan dinamika; misalnya, realisasi pajak daerah Badung per Oktober 2025 baru mencapai sekitar Rp 5,76 triliun (61,9 % dari target), yang menimbulkan tantangan dalam pencapaian target pendapatan pajak tahun tersebut.

Sejalan dengan upaya optimalisasi pendapatan pajak, Pemerintah Kabupaten Badung melaksanakan pendataan potensi pajak daerah dengan target mendata lebih dari 40 000 unit usaha, dan hasil quality control menunjukkan 42 294 data usaha yang tervalidasi, termasuk 19 829 potensi pajak baru yang belum terdaftar sebagai wajib pajak. Langkah ini menegaskan adanya ruang peningkatan basis data perpajakan, yang dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi PAD.

Dalam konteks digitalisasi administrasi perpajakan, implementasi sistem informasi seperti aplikasi Smartgov berperan penting dalam memodernisasi proses penagihan dan pengelolaan pajak daerah. Smartgov dirancang untuk membantu pemerintah daerah dalam pengelolaan berbagai jenis pajak daerah, mulai dari pendataan wajib pajak, pengolahan data objek pajak, hingga pelaksanaan penagihan yang terintegrasi dan berbasis data. Aplikasi semacam ini selaras dengan tren peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang berorientasi pada efektivitas pengelolaan pajak.

Keberhasilan implementasi aplikasi Smartgov tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebagai pengguna sistem. Menurut Bernardin dan Russell (1993), kinerja individu dalam konteks organisasi dinilai berdasarkan beberapa dimensi, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Pendekatan ini memberikan dasar teoritis dalam mengevaluasi sejauh mana penerapan teknologi informasi seperti Smartgov berdampak pada hasil kerja pegawai dalam lingkup penagihan pajak daerah (Bernardin & Russell, 1993).

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung memiliki peran strategis sebagai instansi pengelola pajak daerah. Implementasi aplikasi Smartgov diharapkan dapat mendukung peningkatan efektivitas proses penagihan pajak dan, pada gilirannya, meningkatkan kinerja pegawai Bapenda dalam memenuhi target pendapatan daerah. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan kompetensi teknis pegawai, kesiapan infrastruktur teknologi, serta dinamika basis data wajib pajak dapat memengaruhi

efektivitas penerapan sistem digital tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji secara mendalam implementasi aplikasi Smartgov dalam penagihan pajak daerah serta implikasinya terhadap kinerja pegawai Bapenda Kabupaten Badung, sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi perumusan kebijakan digitalisasi perpajakan yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi aplikasi Smartgov dalam penagihan pajak daerah serta implikasinya terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Penelitian dilaksanakan di Bapenda Kabupaten Badung dengan objek penelitian berupa penerapan aplikasi Smartgov dalam kegiatan penagihan pajak daerah, sedangkan subjek penelitian adalah pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi tersebut. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder; data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam kepada informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen resmi instansi dan literatur terkait. Analisis implikasi penerapan aplikasi Smartgov terhadap kinerja pegawai mengacu pada teori kinerja Bernardin dan Russell (1993) yang mencakup enam dimensi, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Smartgov di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung telah menjadi instrumen penting dalam mendukung kegiatan penagihan pajak daerah. Aplikasi ini dimanfaatkan dalam pengelolaan data wajib pajak, pemantauan piutang pajak, serta penyusunan administrasi penagihan secara terintegrasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai, penggunaan Smartgov mempermudah akses informasi perpajakan secara cepat dan terstruktur, sehingga proses penagihan pajak dapat dilakukan secara lebih sistematis dan berbasis teknologi informasi.

Implementasi Smartgov juga memberikan implikasi langsung terhadap kinerja pegawai yang terlibat dalam penagihan pajak daerah. Mayoritas informan menyatakan bahwa aplikasi ini membantu mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala, terutama terkait gangguan sistem dan keterbatasan kemampuan teknis sebagian pegawai dalam mengoperasikan fitur tertentu, yang pada kondisi tertentu memengaruhi efektivitas pelaksanaan penagihan pajak.

Untuk menganalisis implikasi implementasi Smartgov terhadap kinerja pegawai, penelitian ini menggunakan teori kinerja Bernardin dan Russell (1993) yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Kinerja tersebut diukur melalui enam dimensi, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Keenam dimensi ini digunakan sebagai kerangka analisis dalam pembahasan hasil penelitian.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menurut Bernardin dan Russell (1993) mengacu pada tingkat ketepatan, akurasi, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Dalam konteks penagihan pajak daerah, kualitas kerja pegawai tercermin dari

akurasi data wajib pajak, kelengkapan dokumen penagihan, serta minimnya kesalahan administrasi. Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa aplikasi Smartgov menyediakan data wajib pajak secara terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik, sehingga membantu pegawai menghasilkan output kerja yang lebih rapi dan akurat dibandingkan dengan sistem manual. Namun demikian, masih ditemukan permasalahan berupa ketidaksesuaian data lama yang belum sepenuhnya diperbarui dalam sistem, sehingga pegawai tetap harus melakukan pengecekan manual. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Smartgov secara umum meningkatkan kualitas kerja, kualitas output tetap sangat bergantung pada validitas dan pembaruan data dalam sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan e-government dalam meningkatkan kualitas kerja aparatur sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan data.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu. Dalam Badan Pendapatan Daerah, kuantitas kerja tercermin dari banyaknya dokumen penagihan yang diproses serta jumlah data piutang pajak yang ditindaklanjuti. Implementasi Smartgov memungkinkan pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang lebih besar karena proses pencarian dan pengolahan data menjadi lebih cepat dan efisien. Berkurangnya pekerjaan manual dan duplikasi data memberikan ruang bagi pegawai untuk lebih fokus pada kegiatan penagihan yang bersifat substantif. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa ketika sistem mengalami gangguan atau jaringan internet tidak stabil, kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan cenderung menurun. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kuantitas kerja melalui pemanfaatan teknologi masih sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi informasi, sebagaimana juga diungkapkan oleh Sari dan Nugroho (2023).

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal dan batas waktu yang telah ditetapkan. Dalam penagihan pajak daerah, ketepatan waktu memiliki peran strategis karena keterlambatan dapat berdampak pada realisasi pendapatan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Smartgov membantu pegawai memantau status piutang pajak dan tahapan penagihan secara lebih cepat dan sistematis. Ketersediaan informasi secara real time memungkinkan pegawai melakukan tindak lanjut penagihan secara tepat waktu. Meskipun demikian, pada kondisi tertentu seperti terjadinya gangguan sistem, proses penagihan menjadi tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Smartgov mendukung peningkatan ketepatan waktu kerja, keandalan sistem tetap menjadi faktor penentu utama, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Putri dan Hidayat (2022).

4. Efektivitas

Efektivitas kerja menurut Bernardin dan Russell (1993) berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal untuk mencapai tujuan kerja. Dalam penelitian ini, efektivitas kerja tercermin dari kemampuan pegawai menggunakan Smartgov untuk menyederhanakan prosedur penagihan dan mengurangi pemborosan waktu serta tenaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Smartgov berfungsi sebagai alat bantu yang meningkatkan efektivitas kerja karena seluruh proses administrasi penagihan dapat dilakukan secara terintegrasi. Namun demikian, perbedaan tingkat penguasaan teknologi antarpegawai menyebabkan efektivitas kerja belum merata. Pegawai dengan kemampuan teknis yang terbatas membutuhkan waktu lebih lama dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga efektivitas kerja menjadi kurang

optimal. Temuan ini sejalan dengan Rahayu et al. (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas e-government sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia.

5. Kemandirian

Kemandirian kerja mengacu pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas tanpa pengawasan yang intensif. Bernardin dan Russell (1993) menempatkan kemandirian sebagai indikator penting dalam menilai kematangan kinerja individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pegawai telah mampu mengoperasikan aplikasi Smartgov secara mandiri dalam mengakses dan mengolah data penagihan pajak. Namun, masih terdapat pegawai yang bergantung pada bantuan rekan kerja atau staf teknologi informasi ketika menghadapi kendala teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kemandirian kerja belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan pelatihan berkelanjutan, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian e-government terkini (Sari & Nugroho, 2023).

6. Komitmen Kerja

Komitmen kerja mencerminkan kesungguhan, tanggung jawab, dan loyalitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Bernardin dan Russell (1993) menekankan bahwa komitmen kerja berpengaruh terhadap konsistensi kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung memiliki komitmen yang cukup baik dalam menerapkan aplikasi Smartgov. Hal ini tercermin dari kesediaan pegawai untuk beradaptasi dengan sistem baru dan tetap menggunakan aplikasi tersebut dalam kegiatan penagihan pajak daerah meskipun menghadapi kendala teknis. Temuan ini mendukung hasil penelitian Putri dan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa komitmen aparatur menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem digital pemerintahan.

Rekomendasi Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung disarankan untuk terus mengoptimalkan implementasi aplikasi Smartgov sebagai instrumen utama dalam penagihan pajak daerah. Optimalisasi tersebut perlu diarahkan tidak hanya pada pemanfaatan aplikasi sebagai sarana administrasi, tetapi juga pada penguatan kualitas pengelolaan data perpajakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun Smartgov mampu meningkatkan kualitas kerja pegawai melalui penyediaan data yang terintegrasi, masih terdapat ketidaksesuaian data lama yang belum sepenuhnya diperbarui. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pemutakhiran dan validasi data wajib pajak secara berkala agar akurasi informasi tetap terjaga dan kualitas output kerja pegawai dapat semakin ditingkatkan.

Selain itu, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung perlu memberikan perhatian serius terhadap penguatan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung operasional Smartgov. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan sistem dan keterbatasan jaringan internet berdampak langsung terhadap penurunan kuantitas kerja serta keterlambatan proses penagihan pajak daerah. Dengan demikian, peningkatan keandalan sistem dan stabilitas jaringan menjadi prasyarat penting untuk memastikan bahwa pemanfaatan Smartgov dapat berjalan secara konsisten dan mendukung pencapaian target pendapatan daerah secara optimal.

Rekomendasi selanjutnya berkaitan dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Perbedaan tingkat penguasaan teknologi antarpegawai terbukti memengaruhi efektivitas dan kemandirian kerja dalam penggunaan aplikasi Smartgov. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan teknis secara berkelanjutan dan terstruktur, khususnya terkait pengoperasian fitur-fitur Smartgov yang mendukung penagihan pajak daerah. Upaya ini diharapkan dapat

meningkatkan efektivitas kerja pegawai, mengurangi ketergantungan pada bantuan teknis, serta mendorong terciptanya kemandirian kerja yang lebih merata.

Selanjutnya, untuk meningkatkan ketepatan waktu dan konsistensi pelaksanaan penagihan pajak daerah, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung disarankan untuk menyusun dan memperkuat standar operasional prosedur (SOP) penagihan pajak berbasis aplikasi Smartgov. SOP yang jelas dan terintegrasi dengan sistem digital akan membantu pegawai dalam melaksanakan tugas secara lebih terarah, mengurangi potensi kesalahan administrasi, serta meningkatkan akuntabilitas kinerja.

Terakhir, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung perlu terus memperkuat komitmen kerja aparatur dalam mengimplementasikan Smartgov melalui dukungan manajerial dan budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja pegawai telah terbentuk dengan cukup baik, tercermin dari kesediaan untuk beradaptasi dengan sistem baru meskipun menghadapi berbagai kendala teknis. Komitmen ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar implementasi Smartgov dapat memberikan dampak berkelanjutan terhadap peningkatan kinerja pegawai dan efektivitas penagihan pajak daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi aplikasi Smartgov dalam penagihan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi Smartgov telah berperan penting sebagai instrumen pendukung digitalisasi administrasi penagihan pajak daerah. Aplikasi ini mampu memfasilitasi pengelolaan data wajib pajak, pemantauan piutang pajak, serta penyusunan administrasi penagihan secara terintegrasi, sehingga proses penagihan pajak dapat dilaksanakan secara lebih sistematis, cepat, dan berbasis teknologi informasi.

Implementasi Smartgov terbukti memberikan implikasi positif terhadap kinerja pegawai yang terlibat dalam penagihan pajak daerah. Berdasarkan analisis menggunakan teori kinerja Bernardin dan Russell (1993), pemanfaatan Smartgov secara umum meningkatkan kualitas kerja pegawai melalui penyediaan data yang lebih rapi dan terstruktur, meningkatkan kuantitas kerja dengan mempercepat proses pengolahan data, serta mendukung ketepatan waktu penagihan melalui ketersediaan informasi secara real time. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja dengan menyederhanakan prosedur administrasi penagihan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi Smartgov belum sepenuhnya optimal. Kendala berupa ketidaksesuaian data lama, gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta perbedaan tingkat penguasaan teknologi antarpegawai masih memengaruhi efektivitas, kemandirian, dan konsistensi kinerja pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Smartgov tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pengelolaan data, kesiapan infrastruktur, serta kapasitas sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi Smartgov di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung telah memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai dalam penagihan pajak daerah, khususnya pada aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Namun, untuk mencapai kinerja yang optimal dan berkelanjutan, diperlukan upaya penguatan secara simultan pada aspek teknologi, sumber daya manusia, dan tata kelola organisasi agar pemanfaatan Smartgov dapat mendukung peningkatan efektivitas penagihan pajak daerah secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (1993). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw-Hill.
- Pemerintah Kabupaten Badung. (2025). *Ringkasan APBD Tahun Anggaran 2025 (Lampiran I)*. Badung: PPID Kabupaten Badung.
- Target Pendapatan Pajak Badung terancam gagal tercapai. (2025, Oktober 22). *Balipost*.
- Putri, A. R., & Hidayat, R. (2022). Digitalisasi pelayanan publik dan kinerja aparatur pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 145–158.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. (2023). Implementasi e-government dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai sektor publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(1), 33–47.