

EVALUASI PENERAPAN SISTEM INFORMASI PAJAK DAERAH GALUH *ONLINE* DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Tutu Lestari

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: tutu.lestari15@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan belum optimalnya evaluasi penerapan sistem informasi pajak daerah galuh online di BPKD Kabupaten Ciamis, ditemukan beberapa indikator masalah antara lain: 1) Belum optimalnya BPKD Kabupaten Ciamis dalam melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat khususnya atas keberadaan aplikasi SIJAGO, 2) Belum meratanya sarana dan teknologi di beberapa daerah dan wajib pajak Kabupaten Ciamis; 3) Belum adanya daya dukung secara finansial terhadap alat penunjang pelaksanaan aplikasi SIJAGO untuk masyarakat, 4) Belum jelasnya regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah untuk mendukung dan memperkuat pelaksanaan aplikasi SIJAGO. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi, observasi, serta wawancara. Sumber data terdiri dari data primer dengan jumlah 4 informan dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah Galuh Online di BPKD Kabupaten Ciamis yang diukur dengan 5 dimensi dan terdiri dari 11 indikator, diketahui bahwa 7 indikator sudah berjalan optimal, sementara 4 indikator belum berjalan secara optimal. Terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam evaluasi penerapan aplikasi SIJAGO yaitu belum adanya kejelasan mengenai tugas masing-masing unit kerja, sehingga informasi terkait aplikasi SIJAGO tidak tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat, belum adanya rumusan kebijakan yang dapat memperkuat pelaksanaan program, serta tidak adanya alokasi khusus untuk penyediaan alat penunjang bagi wajib pajak. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu, memberikan sosialisasi melalui media sosial, mengoptimalkan sarana dan teknologi yang telah ada dan menggerakkan kembali desa digital, memberikan reward bagi wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar pajak, serta melakukan sosialisasi terkait surat edaran bupati yang menjadi himbauan kepada wajib pajak untuk dapat menggunakan aplikasi SIJAGO.

Kata kunci: *Evaluasi, E-government, Sistem Informasi Pajak Daerah*

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. *Good governance* atau pemerintahan yang baik di Indonesia sendiri mulai dirintis atau diterapkan sejak era reformasi, dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih.

Kemajuan teknologi informasi pun menjadi suatu tuntutan salah satunya dalam suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Desakan tuntutan tersebut masih terus berlangsung sampai saat ini, bahkan memunculkan berbagai peluang dalam penciptaan inovasi pelayanan yang bisa diberikan secara online, yang bertujuan dapat mengurangi biaya, menghindari proses pelayanan yang berbelit-belit, menambah kecepatan serta membuat proses pelayanan dan pengaksesan informasi yang lebih fleksibel dan responsif.

Disinilah pemerintah pusat maupun daerah harus memprioritaskan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam membuat kebijakan ataupun pelayanan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dijelaskan bahwa inovasi adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Bentuk pembaharuan antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi, serta temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga pemerintah daerah berkewajiban untuk berinovasi dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, utamanya untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dalam menanggapi kebijakan Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2019, khususnya dalam pembayaran pajak daerah terutama sebelum diterimanya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) 2021, mengeluarkan Surat Bupati Ciamis Nomor 900/168/BPKD.2 tentang Pemberitahuan Pelayanan dan Pembayaran Pajak Daerah Online di wilayah Kabupaten Ciamis yaitu melalui aplikasi mobile Sistem Informasi Pajak Daerah Galuh Online atau lebih dikenal dengan singkatan SIJAGO.

Sistem Informasi Pajak Daerah Galuh Online merupakan sebuah program aplikasi mobile yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengaksesan informasi bagi masyarakat atau wajib pajak dengan menyediakan

data-data PBB dan Pajak Daerah lainnya. Adanya aplikasi SIJAGO ini, yaitu dilatarbelakangi dengan adanya pandemi COVID-19, dimana aplikasi ini hadir sebagai bentuk pengendalian penyebaran COVID-19 di Kabupaten Ciamis, wajib pajak dapat melakukan pembayaran PBB atau pajak daerah lainnya secara online dengan kata lain bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, tidak perlu mendatangi kantor unit pelayanan pajak.

Akan tetapi meskipun aplikasi SIJAGO sudah menjadi platform resmi dalam transaksi keuangan daerah di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, secara umum belum mampu menunjukkan adanya perubahan dalam peningkatan jumlah pembayaran terutama dalam bidang pemenuhan pajak secara online.

Dari jumlah wajib pajak sebesar 1.395.231 orang rata-rata hanya 0,004% yang melakukan transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi SIJAGO sedangkan sisanya masih 99,996% masih dilakukan secara manual. Nampaknya penggunaan aplikasi SIJAGO yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dinilai kurang berjalan dengan maksimal, hal ini terlihat dari beberapa temuan sebagai berikut :

1. Belum optimalnya BPKD Kabupaten Ciamis dalam melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat khususnya atas keberadaan aplikasi SIJAGO;

2. Belum meratanya sarana dan teknologi di beberapa daerah dan wajib pajak Kabupaten Ciamis;
3. Belum adanya daya dukung secara finansial terhadap alat penunjang pelaksanaan aplikasi SIJAGO untuk masyarakat;
4. Belum jelasnya regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah untuk mendukung dan memperkuat pelaksanaan aplikasi SIJAGO.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauhmana evaluasi atas pelaksanaan kebijakan mengenai penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah Galuh *Online* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis?

KAJIAN PUSTAKA

1. Evaluasi Kebijakan

Sebagaimana dikemukakan oleh Dunn (2003:608) bahwa :

Evaluasi kebijakan dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assesment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Berbeda dengan apa yang dinyatakan oleh Bloom, Fischer & Orme (Agustino, 2017:167) yang

menjelaskan evaluasi kebijakan atau dalam bahasa mereka disebut dengan evaluasi program yaitu sebagai :

- a. perbandingan hasil kerja program nyata dengan pengambilan keputusan mengenai nilai efektivitas program;
- b. ukuran hasil kerja program, proses perbandingan berdasarkan ukuran-ukuran tersebut dan penggunaan informasi yang berguna bagi pembuat kebijakan dan manajemen program;
- c. mengukur kesuksesan dan kegagalan mereka dalam memenuhi tujuan-tujuan nasional.

Terdapat model evaluasi kebijakan publik menurut Agustino (2017:180) dengan menggunakan lima kriteria yaitu:

- a. Sumber Daya Aparatur
- b. Kelembagaan
- c. Sarana, Prasarana, dan teknologi
- d. Finansial
- e. Regulasi

a. Evaluasi Sumber Daya Aparatur

Dewasa ini organisasi sektor publik sedang menghadapi banyak gelombang tuntutan dan tekanan dari berbagai pihak. Beberapa pihak yang melakukan tuntutan dan tekanan tersebut diantaranya berasal dari masyarakat, ataupun kondisi dan lingkungan itu sendiri. Pada intinya hal itu disebabkan oleh adanya keinginan mereka agar organisasi sektor publik selalu dapat meningkatkan kinerjanya

dalam memberikan jasa pelayanan publik kepada masyarakat.

Adapun menurut Gajewski (2005:1) dalam hal ini mengatakan Bahwa agar berbagai tuntutan terhadap perubahan kinerja tersebut dapat diakomodir secara optimal, diperlukan tindakan nyata dari pihak manajemen.

b. Evaluasi Kelembagaan

Evaluasi kelembagaan juga diartikan sebagai proses untuk memperbaiki kemampuan lembaga guna mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dengan keuangan yang tersedia. Proses ini dapat secara internal digerakan oleh manajer sebuah lembaga atau dicampurtangani atau disponsori oleh pemerintah atau badan-badan pembangunan (Arturo, 1987:13).

Menurut Sinaga (2020:92) mengemukakan “secara ideal kelembagaan harus bersifat dinamis sebagai konsekuensi dari adaptasi terhadap dinamika perubahan lingkungan internal dan eksternal”.

Dengan adanya evaluasi kelembagaan, diharapkan instansi pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya secara berkala. Apabila suatu lembaga tidak mampu beradaptasi secara responsif terhadap tuntutan perubahan lingkungan, maka akan sulit untuk dapat mencapai suatu tujuan.

c. Evaluasi Sarana, Prasarana dan Teknologi

Menurut Raihan, et al. (2017:1209) ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pengembangan e-

government yang berkaitan dengan salah satunya sarana, prasarana dan teknologi, yaitu meliputi:

- a. Pengadaan, yaitu perlengkapan sarana dan prasarana yang menghubungkan antar pemerintah/birokrasi melalui media teknologi berbasis internet.
- b. Keamanan, yaitu yang menjaga kerahasiaan informasi data yang diolah pemerintah yang bukan untuk konsumsi masyarakat umum dan keamanan dari segi terlindungnya software dan hardware dari berbagai macam gangguan virus yang diserahkan kepada renaga ahli dalam bidang informasi telematika.
- c. Internet dan intranet, internet adalah sejumlah besar jaringan yang membentuk jaringan interkoneksi yang terhubung melalui protocol TCP/IP dan intranet adalah jaringan privat/khusus dengan sistem yang sama dengan internet tetapi tidak terhubung dengan internet dan hanya digunakan secara internal.
- d. Pengembangan, pengembangan yang dimaksud adalah sarana dan prasarana yang berkaitan dengan e-government yang selalu di update dan mengikuti perkembangan zaman dimana selalu dibutuhkan alat-alat baru untuk memudahkan pengembangan jaringan komunikasi data dilingkungan pemerintah.

- e. Database, yaitu bank data/pusat data berbasis komputer yang menggunakan sistem informasi dan aplikasi. Pengembangan database management system wajib dikoordinasikan dan bekerja sama dengan diskominfo. Sejalan dengan itu, menurut Oktarina (2016:3) evaluasi sarana, prasarana sangat diperlukan agar dapat dilakukan penyesuaian dan pembenahan secara berkelanjutan. Dengan demikian, tersedianya sarana, prasarana dan teknologi yang merata serta kualitas yang baik, sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dalam menyelenggarakan kegiatannya, untuk menunjang proses kebijakan atau untuk suatu program yang telah direncanakan.

d. Evaluasi Finansial

Daya dukung keuangan yang jelas dari pemerintah maupun swasta dapat menentukan ketercapaian dalam suatu kebijakan. Oleh sebab itu, kriteria penting lainnya dalam melakukan evaluasi kebijakan adalah dukungan finansial (Agustino, 2017:182).

Adapun definisi evaluasi finansial menurut Chaniago (2001:13) yaitu:

Kegiatan untuk mengukur dan menginterpretasikan perkembangan keuangan dari tahun berjalan dan membandingkannya dengan standar akuntansi yang berlaku dengan memperhatikan kelebihan serta kekurangan dari keuangan tersebut, dan untuk mengevaluasi

kinerja berdasarkan anggaran yang dibuat dibandingkan dengan kinerja aktual.

e. Evaluasi Regulasi

Menurut pernyataan pernyataan Agustino (2017:182) menyebutkan bahwa:

Suatu kebijakan selalu didukung oleh juklak (petunjuk pelaksanaan) dan juknis (petunjuk teknis) yang bertujuan untuk memudahkan banyak pihak yang menjadi subjek dari suatu kebijakan untuk mengoperasionalkan kebijakan tersebut.

Evaluasi terhadap regulasi merupakan suatu keharusan dalam rangka menyempurnakan berbagai aspek yang masih banyak kelemahan, apalagi terkait dengan nomenklatur dan pembidangan dalam organisasi seiring dengan tuntutan perubahan yang dinamis. (Parsons, 2001:24)

Sedangkan pelaksanaan regulasi tidak hanya berupa kebijakan tetapi didasari juga dengan peraturan dan perundang-undangan, karena dalam peraturan dan perundang-undangan menetapkan cara mengatasi masalah dan sanksi, sehingga regulasi dapat dilaksanakan dengan baik, dan harus jelas, dapat dimengerti, selengkap mungkin, dapat diterapkan, dapat diterima, menghindari sikap menerima apa adanya dan tidak diskriminatif (Fitri, Trisnantoro dan Sulisty, 2014:4).

2. Pengertian *Electronic Government*

Menurut Heeks yang dikutip Hasibuan (Nurmandi dkk, 2020:61) mendefinisikan '*E-Government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat'.

Sedangkan menurut Holmes (Nurmandi dkk, 2020:61) menyebutkan definisi dari *e-government* yaitu :

Electronic government, or e-government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way.

Definisi tersebut menggambarkan pelayanan yang diberikan pemerintah secara online akan memudahkan warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan secara online juga bermanfaat untuk mengurangi biaya, proses yang berbelit-belit, menambah kecepatan, serta membuat proses lebih fleksible dan responsif.

3. Pengertian Sistem Informasi

Pengertian tentang informasi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Keown (Azhar, 2013:56) mendefinisikan bahwa '*Sistem informasi merupakan gabungan dan user yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi*

tersebut'. Menurut Fatta (2009:9) definisi informasi sebagai berikut:

Sistem Informasi merupakan suatu perkumpulan data yang terorganisir beserta tata cara penggunaannya yang mencakup lebih jauh dari pada sekedar penyajian. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tata cara penggunaannya.

Maka dengan demikian informasi merupakan suatu yang saling berhubungan satu sama lain dalam mengelola data untuk menyajikan informasi yang berguna untuk pemakainya. Sistem informasi mempunyai enam buah komponen yaitu :

- 1) Komponen input atau komponen masukan (Data)
- 2) Komponen model (Diolah)
- 3) Komponen output atau komponen keluaran (Informasi)
- 4) Komponen teknologi, informasi yang tepat waktu dapat dicapai dengan komponen teknologi. Komponen teknologi sistem komputer mempercepat proses pengolahan data dan komponen teknologi telekomunikasi mempercepat proses transmisi data, sehingga membuat informasi dapat disajikan tepat waktu.
- 5) Komponen Basis Data
- 6) Komponen Kontrol atau komponen pengendalian,.

4. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Davey (Dwi 2017:45) berpendapat bahwasanya :

Teori *development from below* bahwa orang akan lebih bersedia membayar pajak kepada pemerintah daerah daripada kepada pemerintah pusat karena mereka dapat secara mudah melihat manfaat langsung dalam pembangunan di daerah mereka. Berdasarkan pendapat tersebut terlihat pentingnya pajak daerah bagi pembangunan daerah. Selain itu, manfaat dari pajak daerah dapat secara langsung dilihat oleh masyarakat di daerah.

Masih menurut Davey (Dwi, 2017:45) mengemukakan bahwa pajak daerah dapat diartikan sebagai:

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri;
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah;
3. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut Pemerintah Daerah;
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh Pemerintah Pusat tetapi hasil pemungutannya diberikan kepada, dibagihasilkan dengan, atau dibebani pungutan tambahan oleh Pemerintah Daerah.

Sedangkan menurut Soelarno (Dwi, 2017:45) :

Pajak daerah adalah pajak asli daerah maupun pajak negara

yang diserahkan kepada daerah, yang pemungutannya diselenggarakan oleh daerah di dalam wilayah kekuasaannya, yang gunanya untuk membiayai pengeluaran daerah sehubungan dengan tugas dan kewajibannya untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah kepada masyarakat pada dasarnya ditujukan untuk membiayai penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.

METODE

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi, observasi, serta wawancara. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang yaitu: Sub Bidang Data dan Informasi, Operator aplikasi SIJAGO, dan enam orang masyarakat sebagai Wajib Pajak di Kabupaten Ciamis.

Analisis yang digunakan pada pendekatan studi kasus ini yaitu, pengumpulan kategori, peneliti mencari suatu kumpulan dari contoh-contoh data serta menemukan makna yang

relevan dengan isu yang akan muncul. Kemudian Interpretasi langsung, peneliti studi kasus melihat pada satu contoh serta menarik makna. Selanjutnya peneliti membentuk pola dan mencari kesepadanan antara dua atau lebih kategori. Pada akhirnya, peneliti mengembangkan generalisasi naturalistik melalui analisa data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui evaluasi penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah Galuh *Online* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, penulis menggunakan model evaluasi kebijakan publik atau evaluasi program menurut Agustino (2017:180) yang terdapat lima dimensi dalam sebuah evaluasi program yaitu sumber daya aparatur, kelembagaan, sarana, prasarana, dan teknologi, finansial serta regulasi. Selanjutnya, penulis dapat menguraikannya sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur

Sumber daya aparatur merupakan kriteria evaluasi yang mengacu kepada kinerja aparatur dalam menjalankan suatu kebijakan atau program. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan yang kemudian dievaluasi hasilnya sangat ditentukan oleh sumber daya aparatur. Dalam artian, ketika evaluator hendak melakukan evaluasi, maka aparaturlah yang harus dievaluasi pertama kali. Sejauhmana mereka memahami apa yang harus mereka kerjakan, apa yang harus mereka buat, dan lain sebagainya.

Pada dimensi sumber daya aparatur sejauh ini sudah berjalan secara optimal, bahwa sumber daya aparatur telah memiliki kemampuan yang kompeten dalam bidang teknologi informasi, dan memiliki pemahaman terhadap tata cara pelaksanaan kegiatan yang memadai, terbukti dari adanya program pelatihan untuk setiap pegawai mengenai teknologi informasi dalam bidang pelayanan, dan masyarakatpun merasa terbantu oleh para aparatur yang memang telah memahami mengenai pelaksanaan aplikasi SIJAGO ini.

Hasil observasi pada dimensi sumber daya aparatur menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya sudah berjalan optimal, dimana dalam mengembangkan kompetensi setiap aparatur, selalu diadakanya pelatihan dan pendidikan serta evaluasi untuk mengidentifikasi bilamana ada kesenjangan dalam melakukan pelayanan, dan setiap aparatur di BPKD sudah memiliki sertifikat pelatihan terkait digitalisasi pelayanan yang menunjukkan bahwasanya kemampuan aparatur sudah mumpuni dalam melakukan *e-service*.

Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Agustino (2017:181) mengatakan bahwasanya:

Ketika evaluator hendak melakukan evaluasi, maka pelaksana atau aparaturlah yang harus dievaluasi pertama kali. Sejuahmana mereka mengerti dan memahami apa yang harus mereka kerjakan, apa yang harus

mereka buat, dan lain sebagainya. Jika para aparatur tidak mengerti dan memahami atas tugasnya, maka dapat dipastikan hasil evaluasi tidak akan berubah positif

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori ahli menunjukkan bahwa adanya kesesuaian dalam melakukan pengelolaan sumber daya aparatur dalam pelaksanaan aplikasi SIJAGO ini, karena memang keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan yang kemudian dievaluasi hasilnya sangat ditentukan oleh sumber daya aparatur sebagai pelaksana pelayanan.

2. Kelembagaan

Kelembagaan sebagai kriteria evaluasi kebijakan atau program mengacu pada ukuran peningkatan kinerja sumber daya yang ada secara berkala. Ukuran evaluasi kelembagaan yang dapat membuat suatu kebijakan berjalan secara optimal bisa dilihat dari koordinasi antar lembaga yang dinamis, harus dapat beradaptasi secara responsif terhadap tuntutan perubahan lingkungan.

Hasil penelitian pada dimensi kelembagaan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal, terlihat dari kerja sama yang dilakukan dengan masyarakat masih belum optimal, dikarenakan belum adanya kejelasan dan ketegasan peraturan mengenai pelaksanaan aplikasi SIJAGO terhadap Wajib Pajak.

Selanjutnya hasil observasi pada dimensi kelembagaan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal, dimana masih ditemukannya hambatan-hambatan seperti belum adanya kejelasan mengenai tugas masing-masing unit kerja, yang mengakibatkan tidak adanya tindak lanjut yang dilakukan dari setiap kecamatan atau desanya masing-masing dalam menyampaikan penyuluhan kepada wajib pajak. Sehingga masih sedikitnya masyarakat yang mengakses aplikasi SIJAGO.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Ostorm (Budiharsana, 2017:22) yang mengemukakan kelembagaan sebagai berikut:

Kelembagaan diidentikan dengan aturan dan rambu-rambu sebagai panduan yang dipakai oleh para anggota suatu kelompok masyarakat untuk mengatur hubungan yang saling mengikat atau saling tergantung satu sama lain.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori ahli menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam dimensi kelembagaan, karena menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam proses menjalankan fungsinya sebagai suatu lembaga dimana harus dapat mengatur hubungan yang saling mengikat dan terdapat peraturan yang jelas untuk unit kerja yang lainnya, dalam hal ini yaitu seperti pemerintah desa maupun kecamatan. Karena dalam

kenyataannya untuk melakukan sosialisasi dan ajakan kepada masyarakat itu di pemerintah desa khususnya masih minim, karena memang belum adanya regulasi khusus yang mengatur hal tersebut. Maka dari itu perlu adanya kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat untuk membangun dan mewujudkan tujuan dari adanya aplikasi SIJAGO ini.

3. Sarana, Prasarana dan Teknologi

Tersedianya sarana, prasarana dan teknologi yang merata serta kualitas yang baik, sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dalam menyelenggarakan kegiatannya, untuk menunjang proses kebijakan atau untuk suatu program yang telah direncanakan.

Hasil penelitian pada dimensi sarana, prasarana dan teknologi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal, dilihat dari hasil penelitian pada dua indikator yang menyatakan bahwa dalam ketersediaan sarana, prasarana dan teknologi belum merata disetiap wajib pajak Kabupaten Ciamis, meskipun sudah terdapat penyesuaian yang dilakukan BPKD Kabupaten Ciamis untuk Wajib Pajak, dan pengelolaan terhadap sarana, prasarana serta teknologi, namun untuk masyarakat dalam hal sarana prasarana serta teknologi, pemerintah belum sepenuhnya memberikan secara merata dan memang masih kurang memadai.

Hasil observasi pada dimensi sarana prasarana dan teknologi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal, dimana masih ditemukannya hambatan-hambatan seperti belum meratanya sarana prasarana dan teknologi disetiap wilayah Kabupaten Ciamis, karena dengan segala keterbatasan juga terkait budget dari pemerintah yang belum bisa memberikan alat penunjang seperti smartphone kepada wajib pajak yang ada di Kabupaten Ciamis, dan masih belum memadainya jaringan internet di beberapa daerah pelosok.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan Oktarina (2016:3) yaitu sebagai berikut:

Evaluasi sarana, prasarana sangat diperlukan agar dapat dilakukan penyesuaian dan pembenahan secara berkelanjutan. Dengan demikian, tersedianya sarana, prasarana dan teknologi yang merata serta kualitas yang baik, sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dalam menyelenggarakan kegiatannya, untuk menunjang proses kebijakan atau untuk suatu program yang telah direncanakan.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dengan teori menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam proses penyediaan sarana, prasarana dan teknologi yang menjadi alat penunjang dalam penerapan aplikasi SIJAGO di

Kabupaten Ciamis. Maka dari itu perlu adanya pengelolaan dan penyediaan sarana prasarana serta teknologi yang bisa digunakan masyarakat khususnya wajib pajak untuk dapat menggunakan aplikasi SIJAGO dan melakukan pembayaran pajak secara online.

4. Finansial

Evaluasi finansial dalam suatu kebijakan ataupun program selain memberikan informasi mengenai keadaan finansial, juga memberikan sumbangan pada pengaplikasian metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk dalam perumusan masalah maupun rekomendasi pemecahan masalah.

Hasil penelitian pada dimensi finansial sejauh ini dalam pengembangan aplikasi SIJAGO belum berjalan dengan baik, dilihat dari hasil penelitian pada dua indikator, yaitu adanya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan aplikasi SIJAGO, dan terdapat daya dukung keuangan dari pemerintah maupun swasta. Untuk indikator pemberian daya dukung keuangan dari pemerintah maupun swasta dalam pengembangan aplikasi itu sudah ada, tetapi untuk daya dukung kepada masyarakat itu belum teralokasikan secara jelas, terbukti dari kedua informan dari BPKD Kabupaten Ciamis yang mengatakan bahwasanya belum meratanya fasilitas sebagai alat penunjang pelaksanaan aplikasi SIJAGO karena keterbatasan finansial, dan daya dukung yang secara keuangan yang masih minim.

Hasil observasi pada dimensi finansial menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal, dimana masih ditemukannya hambatan-hambatan seperti belum maksimalnya daya dukung secara finansial untuk dipergunakan dalam memenuhi alat penunjang pelaksanaan aplikasi SIJAGO, sehingga fasilitas yang diberikan kepada masyarakat masih kurang merata. Tersedianya anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan fasilitas dalam penggunaan aplikasi SIJAGO, sangat dibutuhkan oleh setiap sasaran atau wajib pajak dalam menyelenggarakan kegiatannya, karena dari adanya finansial yang mendukung jalannya suatu program maka dapat terlihat pula pencapaian tujuan tujuan yang telah ditetapkan.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Agustino (2017:182) yang menyebutkan bahwa

Daya dukung keuangan yang jelas dari pemerintah maupun swasta dapat menentukan ketercapaian dalam suatu kebijakan. Oleh sebab itu, kriteria penting lainnya dalam melakukan evaluasi kebijakan adalah dukungan finansial.

Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan bahwa hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah kebijakan bukanlah persoalan keuangannya, melainkan sumber-sumber riil yang dapat menciptakan efisiensi alokasi sumber daya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian hasil dari penelitian dan observasi dengan beberapa teori mengenai finansial dalam pengembangan aplikasi SIJAGO menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam mengalokasikan keuangan yang dapat menentukan ketercapaian dalam pelaksanaan aplikasi tersebut, karena memang salah satu kriteria penting lainnya dalam melakukan evaluasi kebijakan yaitu dukungan finansial belum dapat berjalan secara optimal.

5. Regulasi

Regulasi merupakan seperangkat peraturan untuk mengendalikan suatu tatanan masyarakat yang harus dipatuhi. Regulasi ada diberbagai bidang kehidupan masyarakat. Dengan begitu fungsi dari regulasi adalah sebagai pengendali atau kontrol untuk setiap tindakan masyarakat.

Hasil penelitian pada dimensi regulasi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal, dilihat dari hasil penelitian pada dua indikator yang menyatakan bahwa sudah adanya petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk memudahkan pihak yang terkait, namun belum diabsahkan dalam bentuk peraturan daerah ataupun peraturan bupati, dan untuk indikator kejelasan rumusan kebijakan, dalam arti setiap peraturan harus memenuhi prasyarat hal itu masih belum jelas dan belum kuat dalam penerapan aplikasi SIJAGO. Hal tersebut dibuktikan dengan yang diungkapkan oleh kedua informan dari BPKD Kabupaten

Ciamis, bahwa untuk kebijakan pelaksanaan aplikasi SIJAGO ini masih berupa surat edaran bupati yang sifatnya hanya berupa himbauan.

Hasil observasi pada dimensi regulasi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal, dimana masih ditemukannya hambatan-hambatan seperti belum adanya kejelasan mengenai rumusan kebijakan yang dapat memperkuat pelaksanaan aplikasi SIJAGO, sehingga berdampak kepada penggunaan aplikasi ini yang masih minim dan belum mencapai target, karena intervensi yang dilakukan pemerintah masih minim.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Drahos (2017:2) yang mendefinisikan regulasi sebagai berikut:

Regulasi adalah suatu proses yang dinamis dan terdapat banyak aktor yang berperan dengan beragam kapasitas dan model intervensi. Intervensi yang dilakukan pemerintah dalam regulasi ini yaitu untuk mengubah perilaku masyarakat dan harus memprioritaskan tindakan-tindakan yang berada dalam regulasi seperti mendorong dan penggunaan persuasi, sosialisasi serta penyuluhan.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian dan observasi dengan teori menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam proses regulasi ini yang menjadi pendukung atas terlaksananya program

aplikasi SIJAGO. Maka dari itu perlu adanya rumusan kebijakan yang kuat untuk dapat mendorong masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIJAGO, serta perlu adanya intervensi yang dilakukan pemerintah dalam mengubah perilaku masyarakat dalam hal ini yaitu wajib pajak untuk dapat menggunakan aplikasi SIJAGO dalam pembayaran pajak secara online, karena hal tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi ataupun memperoleh informasi mengenai pajak daerah lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah Galuh Online di BPKD Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, dilihat dari dimensi yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini. Dikarenakan masih terdapat hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya yaitu belum optimalnya dalam melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat karena belum adanya kejelasan tugas dari setiap unit kerja, belum meratanya sarana dan teknologi dalam penggunaan aplikasi SIJAGO di Kabupaten Ciamis, belum adanya daya dukung secara finansial terhadap alat penunjang pelaksanaan aplikasi SIJAGO untuk masyarakat, serta belum adanya regulasi yang dapat mendukung dan memperkuat pelaksanaan aplikasi SIJAGO.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, terdapat upaya yang

sudah dilakukan BPKD Kabupaten Ciamis seperti, memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang disampaikan melalui media sosial guna memaksimalkan jangkauan dalam memberitahukan penggunaan aplikasi SIJAGO, menggerakkan desa digital, mengadakan reward bagi wajib pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar pajak, dan bentuk dari reward tersebut dapat digunakan oleh wajib pajak salah satunya dalam menunjang pelaksanaan aplikasi SIJAGO, serta melakukan sosialisasi terkait surat edaran bupati yang menjadi himbauan kepada wajib pajak untuk dapat menggunakan aplikasi ini, dan memberi tahu terkait tata cara mengenai penggunaan aplikasi melalui media sosial, untuk memudahkan para wajib pajak dalam penggunaan aplikasi SIJAGO.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Anderson, James, E. 2011. *Public Policy Making*. Boston: Wadsworth.
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Budiharsana & Heywood. 2017. *Analisis dan Pengembangan Kelembagaan*. Depok. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Dunn, William, N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Drahos, Peter. 2017. *Regulatory Theory: Foundation and Application*. Australia: ANU Press.

Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Parsons, Wayne. 2005. *Public Policy*. Terjemahan. Jakarta: Rajawali Press.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wahyuningsih, Sri, 2013. *Metode Penelitian Studi Kasus: Konsep, Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi dan Contoh Penelitiannya*. Madura: UTM Press.

Wibawa, Samodra, Yuyun Purbokusumo & Agus Pramusinto. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal Ilmiah:

Aprianto, K. E.N. 2021. "Evaluasi Kebijakan Keuangan Publik Dalam Tinjauan Islam". *Journal Syar'ie*. 4(1). 2715-6257.

- Fitri, Trisnantoro, dan Sulistyono. 2014. "Evaluasi Fungsi Regulasi Dinas Kesehatan Provinsi Pada Sektor Kesehatan Di Provinsi Bengkulu". *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. 3(1). 3-9.
- Oktarina, Rahmi. 2016. "Evaluasi Sarana dan Prasarana Pembelajaran Jurusan Teknik Komputer Jaringan Menggunakan Model CIPP di SMK Negeri 2 Payakumbuh". *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*. 4(2). 1-8.
- Sinaga, Basuki. 2020. "Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten Kuningan". *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik*. 16(1). 83-105.
- Suharto. 2016. "Lembaga Komunitas Lokal (Studi tentang Perannya dalam Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan di Kota Semarang)".
- Dokumen-Dokumen:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Pemerintah Daerah.
- Surat Bupati Ciamis Nomor 900/168/BPKD.2 tentang Pemberitahuan Pelayanan dan Pembayaran Pajak Daerah Online di wilayah Kabupaten Ciamis.
- Surat Edaran Bupati Ciamis Nomor 900/371/BPKD.1 tentang "Optimalisasi Penggunaan Layanan Digitalisasi Perbankan dan Persiapan Pelaksanaan Paperless dalam Transaksi Keuangan Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Ciamis.