

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada penduduknya atau lebih dikenal dengan Pelayanan Publik. Definisi Pelayanan publik yang tertuang pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai amanat peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Purnamayanti & Heryanda (2023) dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan didalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Aryandono, Heryanda & Telagawathi, 2024).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengatur mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik begitu penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi fungsi-fungsi pemerintahan. Penilaian kualitas pemerintah

dapat tercermin dari kinerja pemberi layanan pada saat memberikan pelayanan publik dengan baik serta selalu berpusat kepada kepentingan masyarakat. Melalui kualitas pelayanan publik yang optimal, masyarakat mampu untuk memberikan umpan balik dan evaluasi secara langsung sejauh mana efektifitas kinerja aparatur pemerintah penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu, salah satu parameter penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien adalah dengan mengukur tingkat rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (Adelia, 2024). Pemerintah selalu berupaya untuk memastikan pemenuhan kebutuhan warganya selama menjalankan pelayanan publik yang berkualitas unggul dan prima, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak Warga Negara Indonesia melalui sistem pemerintahan. Pada Pasal 1 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Keefektifan pelayanan publik dapat diukur melalui kemudahan yang diberikan kepada masyarakat melalui proses yang cepat, akurat, efisien, dan memuaskan.

Tolak ukur mengenai keefektifan pelayanan berfungsi untuk menjadi acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan

yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Suandi, 2019). Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut (Aditya dkk, 2021). Hal yang sama berlaku juga untuk layanan pajak daerah menjadi salah satu aspek pelayanan yang diperlukan masyarakat. Pajak saat ini merupakan sumber pendapatan terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Yasa et al., 2021). Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan bagi negara, dimana pajak tersebut digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional dan untuk mensejahterakan masyarakat (Bilyantari, Meitriana & Zukhri, 2017).

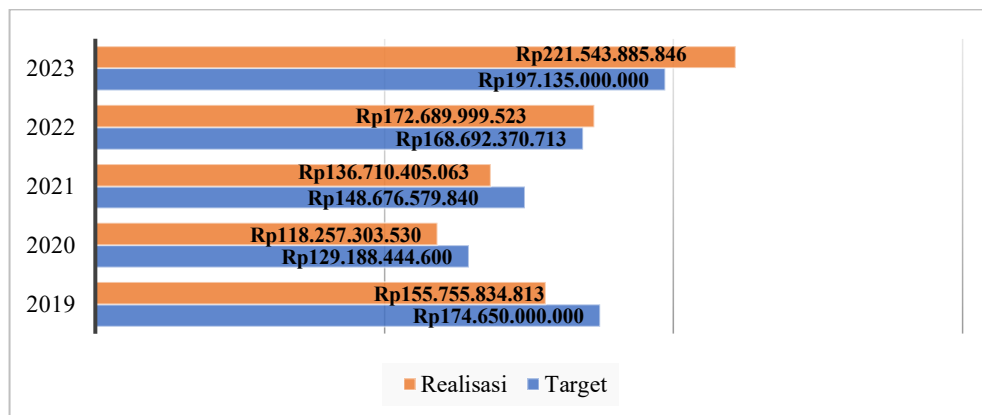
Pelayanan Pajak Daerah menjadi pelayanan publik yang penting untuk membantu perkembangan dan kemajuan negara sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan amanat negara dan pemerintah, baik dari segi peraturan, anggaran, amanat, dan alokasi sumber daya. Pajak daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan

pemerintahan dan pembangunan di daerah (Astuti, 2019). Secara umum, pajak daerah fokus pada pengalokasian sumber daya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat lokal. Berdasarkan hal ini, pajak memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai regulasi dan menghasilkan pendapatan. Kehadiran pajak daerah harus ditentukan dengan target yang akan dicapai setiap tahunnya, hal ini bertujuan untuk memaksimalkan realisasi pendapatan pajak daerah itu sendiri. Pajak daerah sebagai kontribusi PAD akan optimal apabila realisasinya dapat melebihi target yang telah ditetapkan (Apriani, 2011).

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (Halim, 2016). Penerimaan Pendapatan Asli Daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 merupakan akumulasi dari Pos Penerimaan Pajak yang berisi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak mineral bukan logam dan bebatuan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sektor ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah. Usaha dalam meningkatkan PAD ialah dengan memaksimalkan adanya proses efisiensi sumber daya dan alat kelengkapan yang sangat terbatas dan melakukan upaya untuk naik dalam hal efektifitas pengambilan dengan upaya melaksanakan adanya pengoptimalan potensi yang ada dan selalu mengupayakan dan menggali sumber pendapatan yang baru dengan pertimbangan memiliki potensi, semua hal

tersebut dimungkinkan sehingga dapat diambil pajak dan retribusinya (Salsabila, 2020). Berdasarkan hal tersebut diperlukan sebuah inovasi yang dapat menunjang pelayanan publik di bidang perpajakan dengan mengedepankan efisiensi dan efektifitas. Efektivitas menjadi unsur fundamental atau pengukuran dalam proses pencapaian tujuan atau target yang ditetapkan sebelumnya oleh organisasi (Pradiska & Prayudi, 2021).

Buleleng merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Bali, Kabupaten Buleleng memiliki luas wilayah sekitar 1.365,88 km² atau 24.25% dari luasnya Provinsi Bali. Kabupaten Buleleng terdiri atas 9 kecamatan, 129 desa, 19 kelurahan, dan 169 desa adat, dengan luas wilayah yang sangat besar ini Kabupaten Buleleng memiliki potensi pajak yang tersebar diberbagai wilayah seperti halnya Pajak Barang Jasa Tertentu (PBJT) yang terdiri dari PBJT jasa perhotelan, PBJT jasa makanan dan/minuman, jasa parkir, jasa kesenian dan hiburan, dan tenaga listrik yang terdata sebanyak 3.376 Wajib Pajak yang aktif dan 288.589 data SPPT PBB-P2, selain itu potensi pajak daerah juga datang dari 116 PPAT/PPATS yang menangani Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Data ini merupakan data terbaru pada bulan oktober 2024. Potensi pajak ini harus direalisasikan guna untuk menunjang perkembangan daerah khususnya Kabupaten Buleleng, berikut target dan realisasi pajak daerah Kabupaten Buleleng.



Gambar 1.1 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2019-2023
(Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng, 2024)

Berdasarkan gambar 1.1 mengenai realisasi pajak daerah periode 2019-2023 dapat diketahui bahwa pendapatan pajak daerah Kabupaten Buleleng mulai mengalami peningkatan dari tahun ke tahun setelah mengalami pandemi covid-19 di tahun 2019-2021, secara umum ada perbaikan dalam pencapaian target pajak daerah seiring berjalannya waktu. Meskipun awalnya ada kekurangan dalam pencapaian target, tetapi ada tren positif yang terlihat di tahun-tahun terakhir yaitu pada tahun 2023. Mengingat besarnya sumber penerimaan negara dari sektor pajak, berbagai cara dilakukan pemerintah untuk mengamankan potensi penerimaan negara dari sektor pajak (Yasa, Kesawa & Dewi, 2020).

Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah dapat didukung dengan pelaksanaan pelayanan publik yang optimal, maka dari itu pemerintah Kabupaten Buleleng perlu merekonstruksi pelayanan publik, khususnya pelayanan Pajak Daerah. Kondisi penyelenggaraan pelayanan pajak daerah pada awal mulanya semua pelayanan masih dilakukan secara tatap muka dimana pelayanan pajak daerah secara manual ini memiliki kelemahannya, yakni banyaknya birokrasi,

pelayanan yang diberikan lamban, hingga merebaknya kasus pungli yang dijalankan oleh aparat pemerintah setempat. Kondisi dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang demikian tentunya dinilai tidak baik sebab merugikan masyarakat dan berbagai pihak. Selain itu, pemerintah Kabupaten Buleleng juga belum bisa mewujudkan *e-government*. Karena salah satu misi utama pemerintah adalah memfungsikan pelayanan publik sehingga pemerintah daerah berkewajiban untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat/publik (Warsono et al., 2018). Oleh karena itu, segala bentuk penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan pembangunan harus transparan dan dikendalikan secara komprehensif. Hal ini mendorong banyak organisasi termasuk organisasi sektor publik untuk berinovasi dalam penyediaan layanan, memberi manfaat bagi masyarakat, dan menyediakannya untuk masyarakat umum (Sintya dkk, 2022). Di era perkembangan teknologi informasi yang cepat saat ini dan sejalan dengan upaya transformasi digital. Eksistensi teknologi informasi dapat membantu otoritas pajak, dalam menciptakan sistem administrasi yang lebih efisien dan efektif dengan pelayanan yang lebih baik (Diatmika et al., 2023)

Memasuki era revolusi industri 4.0 era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Industri 4.0 atau revolusi industri keempat adalah istilah yang secara umum digunakan untuk tingkat perkembangan industri teknologi. Berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital pada era ini, teknologi serta sistem digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial inteligent* dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu memudahkan aktivitas sehari-hari. Teknologi informasi memiliki inovasi-inovasi yang dapat membantu untuk memberikan

informasi secara luas (Yoga & Yasa, 2023). Di era perkembangan teknologi informasi yang cepat saat ini dan sejalan dengan upaya transformasi digital, (Purnamawati, Suwena & Heriyanda, 2023). Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu bagian strategis dan penting untuk mewujudkan *good governance*, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Melalui *e-government*, hambatan dalam pelayanan publik dapat dihilangkan khususnya untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien (Oktariyanda dan Rahaju, 2018). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya partisipasi masyarakat sangat berdampak terhadap potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan serta Tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih mudah, murah, dan cepat, maka pemerintah harus membuat suatu kebijakan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus terpola, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh lapisan masyarakat aparat pemerintah (Paputungan, Widyastini & Telagawati, 2023).

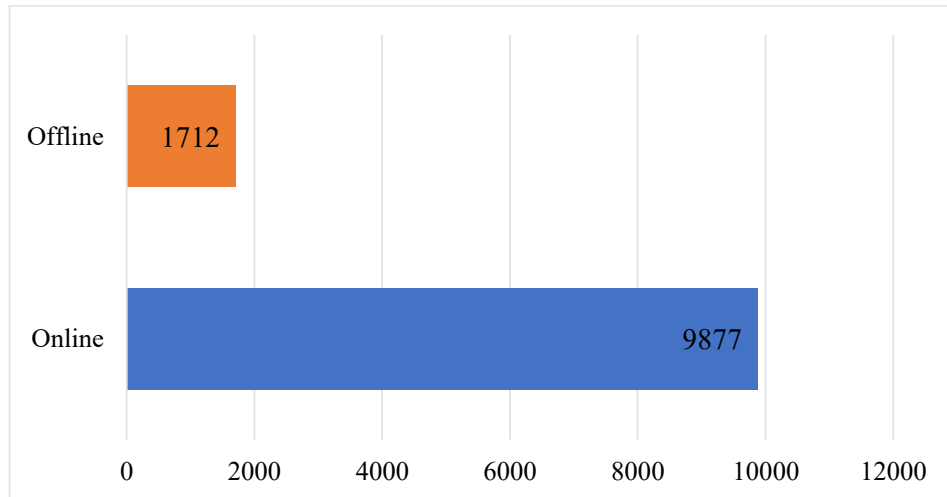
Peningkatan mutu kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*, terutama dalam pelayanan Pajak Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng (BPKPD) yang merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam kegiatan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng menggandeng pihak ketiga untuk pengembangan aplikasi berbasis online. Cartenz Group (PT Cartenz Technology Indonesia) adalah perusahaan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK atau ICT) terkemuka yang bertujuan untuk memberikan kejelasan dan transparansi dalam bisnis melalui solusi teknologi inovatif. Perusahaan yang didirikan oleh Gito Wahyudi ini menyediakan layanan bagi semua tingkat instansi dan industri dalam pemanfaatan sistem informasi yang andal dan terintegrasi. Cartenz Group menjalin kemitraan dengan pemerintah, bisnis, maupun LSM untuk berinovasi dalam teknologi di Indonesia yang lebih baik. Aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng adalah Pan-G Denbukit yang merupakan rebranding dari aplikasi CITIGOV.

Pan-G Denbukit merupakan aplikasi pajak daerah Kabupaten Buleleng yang menampung segala jenis layanan pajak daerah mulai dari pelaporan PBJT, pendaftaran permohonan BPHTB oleh PPAT, dan layanan PBB. Selain itu ada juga informasi terbaru mengenai layanan pajak daerah serta tersedia juga layanan keluhan dan aduan bagi yang memiliki kritik atau saran terkait penyelenggaraan pelayanan pajak daerah yang disediakan. Aplikasi ini mulai diterapkan pada tanggal 30 maret 2022 yang berbarengan dengan ulang tahun kota singaraja, Aplikasi ini

dapat diakses melalui website www.pangdenbukit.citigov.id dan dapat diunduh juga pada *Playstore* pada Android dan *AppStore* pada IOS. Aplikasi Pan-G Denbukit merupakan komitmen pemerintah Kabupaten Buleleng untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Keberhasilan penerapan teknologi informasi sangat bergantung pada penerimaan oleh pengguna sebagai pengguna teknologi (Julianto et al., 2021). Serta Memahami ciri-ciri kelompok sasaran sangat penting untuk adopsi suatu inovasi (Adnyani, Sinarwati & Yudiatmaja, 2023).

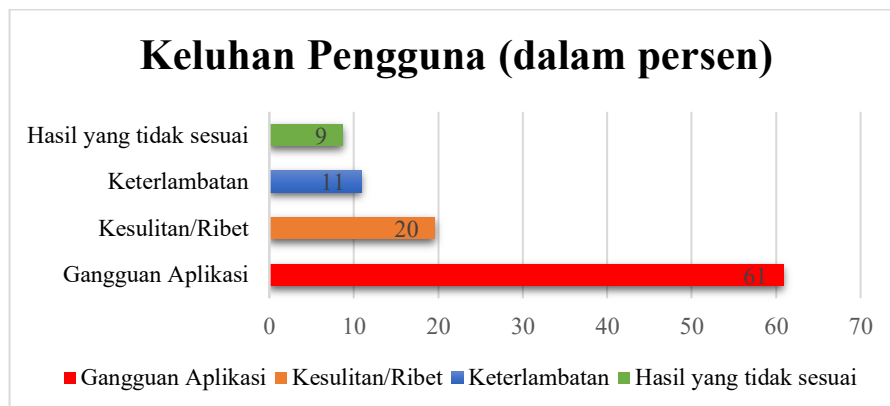
Pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng hampir sepenuhnya dijalankan melalui pelayanan berbasis digital yang menunjukkan bahwa aplikasi Pan-G Denbukit telah dapat diadaptasi dan diterapkan dengan baik oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng. Namun faktanya tetap ditemukan Masyarakat atau wajib pajak yang mengunjungi secara langsung ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng untuk mengajukan pelayanan secara *offline* atau datang dengan membawa berkas fisik. Kurangnya sosialisasi atau informasi yang diterima oleh Masyarakat atau bahkan kurangnya akses menuju aplikasi serta kurang stabilnya jaringan dan penggunaannya yang kurang mudah mungkin menjadi menyebabkan Masyarakat lebih memilih untuk mengunjungi langsung ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng. Berikut adalah tabel pelayanan yang dilakukan secara *online* dan *offline* terkait dengan pelayanan pajak daerah oleh

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng tahun 2024.



Gambar 1.2 Survey Pelayanan yang dilakukan secara *Online* dan *Offline*
(Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng, 2024)

Dari uraian gambar 1.2 survey pelayanan yang dilakukan secara *online* dan *offline*, terdapat ketidaksesuaian antara tujuan dengan keadaan yang terjadi pada penggunaan aplikasi Pan-G Denbukit dimana seharusnya dengan adanya pelayanan pajak daerah secara digital ini dapat mengurangi mobilitas masyarakat karena tujuan dari aplikasi ini adalah kemudahan dalam memberikan pelayanan dimanapun dan kapanpun, berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa masih ada wajib pajak yang melakukan pelayanan secara *Offline* atau datang secara langsung ke kantor BPKPD. Selain itu banyak keluhan yang disampaikan oleh Masyarakat atau pengguna aplikasi terkait dengan kinerja dari aplikasi Pan-G Denbukit.



Gambar 1.3 Keluhan Pengguna Aplikasi Pan-G Denbukit
(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan gambar 1.3 data keluhan pengguna aplikasi Pan-G Denbukit, dapat dilihat dari beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi dapat diketahui bahwa gangguan aplikasi menjadi keluhan utama, kemudian kesulitan dalam penggunaannya juga menjadi keluhan utama yang kemungkinan disebabkan karena kurangnya pengetahuan pengguna atau bahkan sosialisasi yang kurang optimal dari pemerintah. Oleh karena itu, urgensi dari penelitian ini adalah mengenai Evaluasi kebijakan publik untuk melihat sejauh mana program berjalan dengan baik, apakah tujuan diterapkannya Pan-G Denbukit ini dapat tercapai atau tidak tercapai, serta untuk melihat dampak yang baik untuk pelayanan terhadap masyarakat.

Selanjutnya, evaluasi bertujuan supaya pelayanan pajak daerah melalui Pan-G Denbukit dapat beroperasi dengan lebih efisien dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus segala urusan pajak daerah dengan menggunakan teknologi digital untuk mempercepat proses birokrasi dan mencegah terjadinya pelayanan yang rumit serta menghindari kesalahan yang sering terjadi

dalam proses pengajuan permohonan pada Pan-G Denbukit sehingga harapan kedepannya bisa memberikan perubahan yang lebih baik dan sebesar-sebesarnya berdampak terhadap Pendapatan Asli Daerah. Maka berkaitan dengan permasalahan yang ada pada pelayanan pajak daerah melalui Pan-G Denbukit, penulis akan melakukan penelitian dengan judul ***“Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Buleleng”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah penelitian yang teridentifikasi dari latar belakang dijabarkan sebagai berikut;

1. Ketidaksesuaian Antara Tujuan yang diharapkan dan Realitas yang terjadi terhadap Penggunaan Aplikasi Pan-G Denbukit, meskipun aplikasi Pan-G Denbukit dirancang untuk memberikan kemudahan pelayanan pajak daerah secara digital, yang seharusnya aplikasi ini dapat mengurangi mobilitas masyarakat dan memungkinkan pelayanan pajak daerah dimanapun dan kapanpun, namun dalam hal ini masih ada wajib pajak yang memilih untuk melakukan pelayanan secara *offline* atau datang langsung ke kantor BPKPD. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan implementasi aplikasi dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.
2. Ada kemungkinan bahwa terdapat kendala teknis atau hambatan dari sisi pengguna yang membuat aplikasi ini kurang optimal. Misalnya, masalah seperti *user interface* yang tidak *user-friendly*, kendala akses internet, atau kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait cara penggunaan aplikasi

digital yang kompleks. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak dan keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi secara rutin.

1.3. Batasan Masalah

1. Penelitian ini akan memfokuskan pada evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Pan-G Denbuket sebagai sarana pelayanan pajak daerah, dan tidak akan mencakup aplikasi atau sistem lain yang digunakan oleh BPKPD Kabupaten Buleleng.
2. Penelitian ini akan menggunakan metode evaluasi dari Bridgman & Davis. Penilaian hanya akan dilakukan pada aspek-aspek yang terkait dengan implementasi aplikasi tersebut, termasuk keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam penggunaannya.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas terdapat poin penting untuk diteliti sehingga diperoleh sebuah pemahaman. Dengan demikian rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbuket dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek *Input*?
2. Bagaimana hasil evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbuket dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek *Process*?
3. Bagaimana hasil evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbuket dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek

Outputs?

4. Bagaimana hasil evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbukit dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek

Outcomes?

1.5.Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dirumuskan dalam rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbukit dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek *Input*
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbukit dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek *Process*
3. Untuk mengetahui evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbukit dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek *Outputs*
4. Untuk mengetahui evaluasi penggunaan program aplikasi Pan-G Denbukit dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah ditinjau dari aspek *Outcomes*

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan Penelitian diatas, terdapat dua manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu manajemen khususnya berkaitan dengan evaluasi program serta bahan masukan bagi peneliti lebih lanjut dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat membantu mengukur sejauh mana tujuan awal penerapan aplikasi Pan-G Denbukit tercapai. Mengevaluasi tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat, serta membandingkannya dengan target yang ditetapkan, akan terlihat apakah aplikasi ini efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pajak daerah. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor penghambat atau kendala yang mengurangi efektivitas aplikasi Pan-G Denbukit, informasi ini akan membantu dalam merumuskan strategi untuk memperbaiki aplikasi dan meningkatkan adaptasi masyarakat terhadap teknologi digital.

1.7. Penjelasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

1. *Input* (Masukan)

Indikator *input* memfokuskan pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan

kebijakan. Indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya.

2. *Process* (Proses)

Indikator proses memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu.

3. *Outputs* (Hasil)

Indikator *outputs* memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu.

4. *Outcomes* (dampak)

Indikator *outcomes* memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan.

1.8. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan titik awal pemikiran dalam sebuah penelitian yang dianggap benar oleh peneliti, meskipun belum dibuktikan secara empiris. Menurut Winarko Surakhman yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto, asumsi penelitian didefinisikan sebagai landasan berpikir yang kebenarannya diterima oleh peneliti sebagai dasar untuk melakukan penelitian. Asumsi ini bersifat sementara dan masih perlu diuji kebenarannya melalui proses penelitian yang dilakukan.

Asumsi penelitian dapat berupa perkiraan, dugaan, atau teori awal yang menjadi pijakan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitiannya.

Penelitian ini berasumsi bahwa adopsi teknologi digital oleh masyarakat dapat mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan pajak daerah, selain itu dapat memberikan kemudahan, mempercepat proses birokrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan pajak daerah. Dengan Aplikasi ini diharapkan wajib pajak dapat mengakses layanan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor BPKPD, yang pada akhirnya dapat mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak.

Lebih lanjut, Penelitian ini berasumsi bahwa jika aplikasi Pan-G Denbukit berfungsi secara optimal dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, maka hal tersebut akan berkontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kemudahan dalam mengakses layanan pajak, diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan daerah.

1.9. Rencana Publikasi

Pada rangka pencapaian akademik, mahasiswa program Magister (S2) Pascasarjana Undiksha diwajibkan menyusun tesis dan artikel ilmiah. Tesis yakni hasil dari upaya penelitian sesuai kaidah-kaidah ilmiah yang ditetapkan. Artikel ilmiah sebagai salah satu produk tesis yang perlu dipublikasi baik di jurnal nasional maupun internasional (Pedoman Penulisan Tesis Pascasarjana Undiksha, 2022. <https://pasca.undiksha.ac.id/akademik/pedoman-penulisan-karya-ilmiah/>).

Guna pemenuhan syarat akademik program magister, penelitian ini diwujudkan ke artikel ilmiah, ditujukan untuk diterbitkan dalam jurnal terakreditasi SINTA 3 yakni IJEDR (International Journal Economics Development Research)

