Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

Analisa Evaluasi Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi Melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar Sipenyu) Tahun 2025

Miranti Suci Puspitasari
*[1]Perencana Ahli Muda, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi
e-mail: mirantipuspitasari9@gmail.com
*Corresponding author: mirantipuspitasari9@gmail.com

Informasi Artikel:
Terima: 10-01-2026
Revisi: 16-02-2026
Disetujui: 21-02-2026
Publish Online: 25-02-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu) Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña serta kerangka evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Gebyar SiPenyu berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Efektivitas program ditunjukkan oleh capaian indikator peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah sebesar 15,42% atau mencapai 228,78% dari target yang ditetapkan sebesar 6,74%. Selain itu, realisasi penerimaan pajak daerah mencapai 100,01% dan retribusi daerah mencapai 102,74%. Evaluasi pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap program. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia, pemutakhiran basis data perpajakan, dan belum optimalnya integrasi sistem informasi. Oleh karena itu, penguatan digitalisasi layanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pemutakhiran data perpajakan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Evaluasi Program, Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Kepatuhan Pajak, Pendapatan Asli Daerah.*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of the Integrated Community Service Program for Tax and Retribution Awareness (Gebyar SiPenyu) in 2025, organized by the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah/BAPENDA) of Sukabumi Regency. The research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review, and were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, supported by the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation framework. The findings indicate

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

that the Gebyar SiPenyu Program has been effective in improving regional tax service quality and optimizing Local Own-Source Revenue (Pendapatan Asli Daerah/PAD). The program's effectiveness is reflected in the achievement of a 15.42% increase in regional tax and retribution revenues, exceeding the target of 6.74% with an achievement rate of 228.78%. In addition, regional tax revenue realization reached 100.01% of the target, while regional retribution revenue reached 102.74%. Service evaluation results reveal that most community members rated the program as good or very good, indicating a positive public response to the integrated and digital-based service innovations. However, several challenges remain, including uneven taxpayer compliance, limited human resources, the need for continuous updating of tax databases, and suboptimal integration of information systems. Therefore, strengthening service digitalization, enhancing human resource capacity, and improving tax data management are necessary to ensure the sustainability and effectiveness of the program in the future.
Keywords: *Program Evaluation, Public Service, Service Innovation, Taxpayer Compliance, Local Own-Source Revenue.*

PENDAHULUAN

Pajak dan retribusi daerah merupakan komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan daerah, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam era desentralisasi fiskal, kemampuan pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dan retribusi menjadi indikator penting dalam mewujudkan kemandirian keuangan daerah. Semakin tinggi kontribusi PAD terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), semakin besar pula kemampuan daerah untuk membiayai kebutuhan pembangunan secara mandiri tanpa ketergantungan yang tinggi terhadap transfer pemerintah pusat (Halim & Kusufi, 2022). Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk mengembangkan berbagai strategi inovatif guna meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan retribusi daerah.

Meskipun demikian, pengelolaan pajak dan retribusi daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Selain itu, keterbatasan akses pelayanan, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, ketidakakuratan basis data perpajakan, serta kondisi geografis wilayah yang luas sering kali menjadi hambatan dalam optimalisasi penerimaan daerah (Sari & Nugroho, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan potensi pendapatan daerah belum dapat tergali secara maksimal sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kemandirian fiskal pemerintah daerah.

Fenomena tersebut juga terjadi di Kabupaten Sukabumi. Sebagai salah satu kabupaten dengan wilayah terluas di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Sukabumi memiliki karakteristik geografis yang kompleks dengan sebaran penduduk yang luas dan tidak merata. Beberapa

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

wilayah masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital dan akses informasi publik sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan perpajakan daerah. Kondisi ini menyebabkan penyampaian informasi mengenai kewajiban pajak dan retribusi daerah belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat. Akibatnya, tingkat kepatuhan wajib pajak di beberapa wilayah masih belum optimal dan berdampak pada pencapaian target pendapatan daerah.

Sebagai upaya menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sukabumi melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) meluncurkan Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan pendekatan pelayanan langsung kepada masyarakat, digitalisasi layanan perpajakan, pemberian insentif kepada wajib pajak yang patuh, optimalisasi pengawasan penerimaan daerah, serta integrasi data perpajakan berbasis teknologi informasi. Program Gebyar SiPenyu terdiri atas beberapa inovasi utama, yaitu PASTEL ISI (Pelayanan Pajak Teladan Terintegrasi), SMART BAPENDA, SIPENYU (Retribusi dan Pajak Edisi Nyabet Untung), Satgas PAD, dan PADA NIKAH YA sebagai sistem integrasi data perpajakan daerah.

Implementasi program inovatif tersebut menunjukkan hasil yang cukup menggembirakan. Pada tahun 2025, realisasi penerimaan pajak daerah mencapai 100,01% dari target yang ditetapkan, sedangkan realisasi retribusi daerah mencapai 102,74%. Selain itu, indikator peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah menunjukkan realisasi sebesar 15,42%, jauh melampaui target sebesar 6,74%. Pencapaian tersebut mengindikasikan bahwa berbagai strategi yang diterapkan melalui Program Gebyar SiPenyu berkontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan daerah dan penguatan kemandirian fiskal Kabupaten Sukabumi.

Secara teoritis, keberhasilan suatu program pelayanan publik tidak hanya diukur dari capaian output berupa peningkatan penerimaan pajak, tetapi juga dari efektivitas pelaksanaan program dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan masyarakat, kemudahan akses, transparansi, serta efisiensi penggunaan sumber daya publik (Osborne, 2021). Evaluasi program menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi berbagai faktor pendukung maupun penghambat yang memengaruhi keberhasilannya. Menurut Rossi et al. (2019), evaluasi program memungkinkan organisasi publik memperoleh informasi yang objektif mengenai efektivitas implementasi kebijakan sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan efektivitas

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

administrasi perpajakan daerah (Pratama & Wibowo, 2022; Yuliana et al., 2024). Penelitian lain juga menemukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Nugraha & Rahman, 2023). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada implementasi sistem digital secara parsial dan belum banyak mengkaji efektivitas program yang mengintegrasikan pelayanan langsung, digitalisasi, insentif masyarakat, pengawasan penerimaan daerah, dan kolaborasi lintas sektor dalam satu kerangka program terpadu.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, terdapat research gap yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, masih terbatas penelitian yang mengevaluasi efektivitas program inovasi perpajakan daerah berbasis pelayanan masyarakat terpadu pada konteks pemerintah daerah. Kedua, penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada aspek penerimaan pajak atau digitalisasi layanan secara terpisah, sementara kajian mengenai integrasi berbagai strategi pelayanan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik masih relatif sedikit. Ketiga, belum banyak penelitian yang mengkaji Program Gebyar SiPenyu sebagai model inovasi pelayanan perpajakan daerah yang mengombinasikan pendekatan digital, pelayanan jemput bola, pemberian insentif, integrasi data, dan penguatan pengawasan dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dan penerimaan daerah.

Selain memiliki nilai kebaruan secara akademik, penelitian ini juga memiliki urgensi praktis yang tinggi. Evaluasi terhadap Program Gebyar SiPenyu diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi program, mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi pengembangan kebijakan pendapatan daerah yang lebih efektif. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan bagi Pemerintah Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan retribusi daerah secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain yang ingin mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital dan pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan penerimaan daerah dan kepatuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu) Tahun 2025 di Kabupaten Sukabumi. Evaluasi dilakukan untuk menilai tingkat efektivitas program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, kemudahan akses layanan perpajakan, kepuasan masyarakat, serta kontribusinya terhadap peningkatan penerimaan pajak dan retribusi daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian evaluasi program dan inovasi pelayanan publik,

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan tata kelola pendapatan daerah yang lebih efektif, transparan, dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Evaluasi Program

Evaluasi program merupakan proses sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, relevansi, dampak, dan keberlanjutan suatu program yang telah dilaksanakan. Evaluasi tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tetapi juga digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta penyempurnaan program pada masa mendatang. Menurut Rossi et al. (2019), evaluasi program merupakan penerapan metode penelitian sosial secara sistematis untuk menilai desain, implementasi, dan hasil suatu program publik. Melalui evaluasi, organisasi dapat memperoleh informasi yang objektif mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang muncul selama pelaksanaan program. Dalam konteks sektor publik, evaluasi program menjadi instrumen penting dalam mewujudkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk memastikan bahwa sumber daya yang digunakan mampu menghasilkan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi program tidak hanya berorientasi pada pencapaian target kuantitatif, tetapi juga memperhatikan kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan keberlanjutan manfaat yang dihasilkan (Vedung, 2021). Salah satu model evaluasi yang banyak digunakan dalam penelitian kebijakan publik adalah model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Model ini menilai kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, kecukupan sumber daya yang digunakan, kualitas proses implementasi, serta hasil yang dicapai setelah program dilaksanakan (Stufflebeam & Zhang, 2017). Model tersebut relevan digunakan dalam mengevaluasi Program Gebyar SiPenyu karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan dan capaian program.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. Menurut Osborne (2021), pelayanan publik modern tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan layanan, tetapi juga pada penciptaan nilai publik (public value) melalui peningkatan kualitas tata kelola dan partisipasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi pemerintah

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Parasuraman et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Dalam konteks pelayanan perpajakan daerah, dimensi tersebut tercermin dalam kemudahan memperoleh informasi, kecepatan proses pelayanan, kompetensi petugas, kepastian prosedur, serta ketersediaan sarana pendukung pelayanan. Program Gebyar SiPenyu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah melalui pendekatan pelayanan terpadu yang lebih dekat dengan masyarakat. Oleh karena itu, teori pelayanan publik menjadi landasan penting dalam menilai keberhasilan program tersebut.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan proses penciptaan dan penerapan gagasan, metode, atau teknologi baru yang bertujuan meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi menjadi kebutuhan penting bagi organisasi publik dalam menghadapi perubahan lingkungan yang semakin dinamis serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Menurut Mulgan & Albury (2020), inovasi sektor publik merupakan pengembangan dan implementasi proses, produk, layanan, atau metode baru yang mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat maupun organisasi pemerintah. Inovasi tidak selalu berupa teknologi baru, tetapi dapat berupa perubahan prosedur, pola kerja, strategi pelayanan, maupun bentuk kolaborasi antarlembaga. Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemerintah untuk mengembangkan berbagai inovasi berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat, mudah, dan transparan tanpa dibatasi oleh faktor geografis maupun waktu pelayanan (Mergel et al., 2021). Program Gebyar SiPenyu merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan pelayanan langsung melalui mobil layanan keliling, platform digital SMART BAPENDA, pemberian insentif kepada wajib pajak, integrasi data perpajakan, serta penguatan pengawasan melalui Satgas PAD. Inovasi tersebut menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Kesadaran dan Kepatuhan Pajak

Kesadaran pajak merupakan kondisi ketika masyarakat memahami pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan serta memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Kesadaran tersebut menjadi fondasi utama dalam membangun kepatuhan wajib pajak yang berkelanjutan. Menurut Kirchler et al. (2022), kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan efektivitas sistem administrasi perpajakan yang diterapkan. Ketika pemerintah mampu memberikan pelayanan

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

yang baik, transparan, dan akuntabel, maka tingkat kepatuhan masyarakat cenderung meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang rumit dan kurang responsif dapat menurunkan motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam konteks pemerintah daerah, peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak memiliki peran strategis dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat, antara lain melalui edukasi perpajakan, penyederhanaan prosedur pembayaran, pemanfaatan teknologi informasi, serta pemberian penghargaan kepada wajib pajak yang patuh. Program Gebyar SiPenyu mengintegrasikan berbagai strategi tersebut sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan retribusi daerah secara sukarela.

Tata Kelola Pemerintahan Daerah dan Pendapatan Asli Daerah

Tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya publik. Penerapan prinsip good governance menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Dwiyanto (2021), tata kelola pemerintahan yang baik akan mendorong peningkatan kualitas kebijakan publik, efektivitas birokrasi, serta optimalisasi pengelolaan keuangan daerah. Salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah adalah kemampuan pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah secara berkelanjutan. Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber penerimaan yang berasal dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Tingginya kontribusi PAD menunjukkan tingkat kemandirian fiskal daerah dalam membiayai pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, berbagai inovasi dan strategi peningkatan penerimaan daerah perlu terus dikembangkan agar kapasitas fiskal pemerintah daerah semakin kuat. Program Gebyar SiPenyu menjadi salah satu bentuk implementasi tata kelola pemerintahan yang inovatif melalui optimalisasi pelayanan perpajakan, digitalisasi layanan, integrasi data, serta kolaborasi lintas sektor untuk meningkatkan penerimaan pajak dan retribusi daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena sosial, pengalaman, persepsi, serta makna yang diberikan oleh individu terhadap suatu peristiwa atau program yang diteliti (Moleong, 2023). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan, efektivitas, manfaat, serta kendala Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu) Tahun 2025 tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2024).

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi program dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta penerimaan pajak dan retribusi daerah.

Penelitian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Sukabumi serta beberapa kecamatan yang menjadi lokasi pelaksanaan Program Gebyar SiPenyu. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa BAPENDA merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program tersebut. Objek penelitian adalah pelaksanaan Program Gebyar SiPenyu yang mencakup layanan PASTEL ISI (Pelayanan Pajak Teladan Terintegrasi), SMART BAPENDA, SIPENYU (Retribusi dan Pajak Edisi Nyabet Untung), Satgas PAD, serta program integrasi data PADA NIKAH YA yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga individu yang dipilih dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti secara mendalam (Creswell & Creswell, 2023). Informan penelitian terdiri atas Kepala BAPENDA Kabupaten Sukabumi, sekretaris badan, kepala bidang terkait, petugas pelaksana Program Gebyar SiPenyu, operator sistem SMART BAPENDA, camat atau perwakilan kecamatan, kolektor pajak, serta masyarakat atau wajib pajak yang pernah menggunakan layanan program. Selain itu, penelitian juga menggunakan teknik snowball sampling apabila ditemukan informan lain yang dianggap mampu memberikan informasi tambahan yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan pajak dan retribusi kepada masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai persepsi, pengalaman, manfaat, kendala, serta efektivitas Program Gebyar SiPenyu dari sudut pandang para informan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa laporan realisasi pendapatan daerah, laporan evaluasi program, dokumen kebijakan, foto kegiatan, serta arsip pendukung lainnya. Sementara itu, studi literatur dilakukan dengan menelaah buku, artikel ilmiah, regulasi, dan laporan resmi yang berkaitan dengan evaluasi program, pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, dan administrasi perpajakan daerah (Moleong, 2023; Creswell & Creswell, 2023).

Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki latar belakang

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

berbeda, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipercaya (Patton, 2015). Selain itu, peneliti juga melakukan member checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan guna memastikan kesesuaian interpretasi data dengan kondisi yang sebenarnya (Lincoln & Guba, 1985).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan matriks sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung sehingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) sebagai kerangka analisis utama. Model CIPP dipilih karena mampu memberikan evaluasi yang komprehensif terhadap keseluruhan siklus program mulai dari latar belakang kebutuhan program, sumber daya yang digunakan, proses pelaksanaan, hingga hasil yang dicapai (Stufflebeam & Zhang, 2017). Evaluasi konteks (*context*) digunakan untuk menganalisis kebutuhan dan permasalahan yang melatarbelakangi pelaksanaan Program Gebyar SiPenyu. Evaluasi masukan (*input*) digunakan untuk menilai sumber daya manusia, sarana prasarana, kebijakan, serta dukungan kelembagaan yang tersedia. Evaluasi proses (*process*) digunakan untuk menilai efektivitas implementasi program di lapangan. Sementara itu, evaluasi hasil (*product*) digunakan untuk menilai capaian program, termasuk peningkatan kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, kesadaran wajib pajak, dan peningkatan penerimaan pajak serta retribusi daerah. Dengan menggunakan model evaluasi tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang konstruktif untuk pengembangan Program Gebyar SiPenyu pada masa yang akan datang (Stufflebeam & Zhang, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Program Gebyar SiPenyu

Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Sukabumi dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan serta mengoptimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Program ini dilaksanakan melalui integrasi berbagai layanan, yaitu PASTEL ISI (Pelayanan Pajak Teladan Terintegrasi), SMART BAPENDA, SIPENYU (Retribusi dan Pajak Edisi Nyabet Untung), Satgas PAD, dan PADA NIKAH YA. Melalui

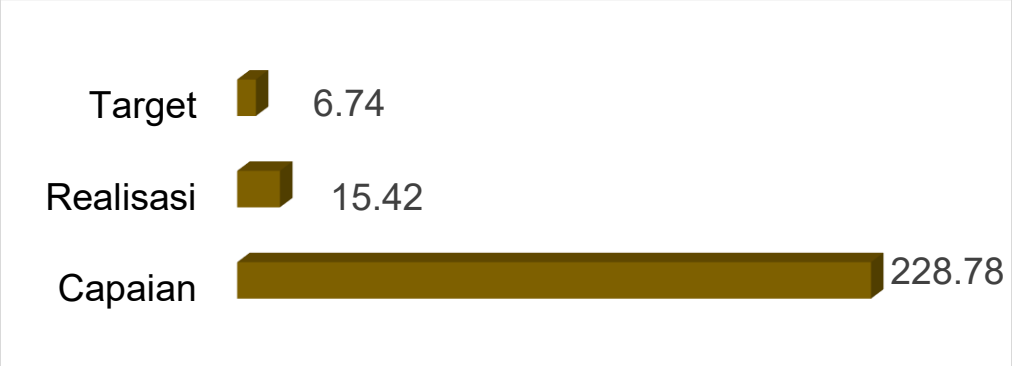
Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

pendekatan tersebut, masyarakat memperoleh kemudahan akses pelayanan perpajakan baik secara langsung maupun melalui platform digital.

Pelaksanaan program dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari perangkat daerah, pemerintah kecamatan, aparat desa, hingga masyarakat sebagai wajib pajak. Pendekatan pelayanan jemput bola yang diterapkan melalui mobil pelayanan keliling mampu memperluas jangkauan pelayanan terutama pada wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap fasilitas pelayanan publik.

Capaian Kinerja Program Gebyar SiPenyu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Gebyar SiPenyu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan pajak dan retribusi daerah Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan data kinerja BAPENDA Tahun 2025, indikator peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah yang ditargetkan sebesar 6,74% berhasil direalisasikan sebesar 15,42%. Dengan demikian, tingkat capaian kinerja mencapai 228,78% dari target yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan mampu melampaui target kinerja yang telah direncanakan sebelumnya. Peningkatan capaian tersebut tidak terlepas dari berbagai inovasi pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi SMART BAPENDA turut berperan dalam mempercepat proses pelayanan dan memperluas akses informasi perpajakan kepada masyarakat. Implementasi program juga didukung oleh penguatan pengawasan melalui Satgas PAD yang berfungsi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya, realisasi kinerja tahun 2025 menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2024 capaian peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah tercatat sebesar 4,66%, sedangkan pada tahun 2025 meningkat menjadi 15,42%. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya efektivitas strategi pelayanan dan pengelolaan pendapatan daerah yang diterapkan melalui Program Gebyar SiPenyu. Capaian kinerja program gebyar sipenyu dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini:

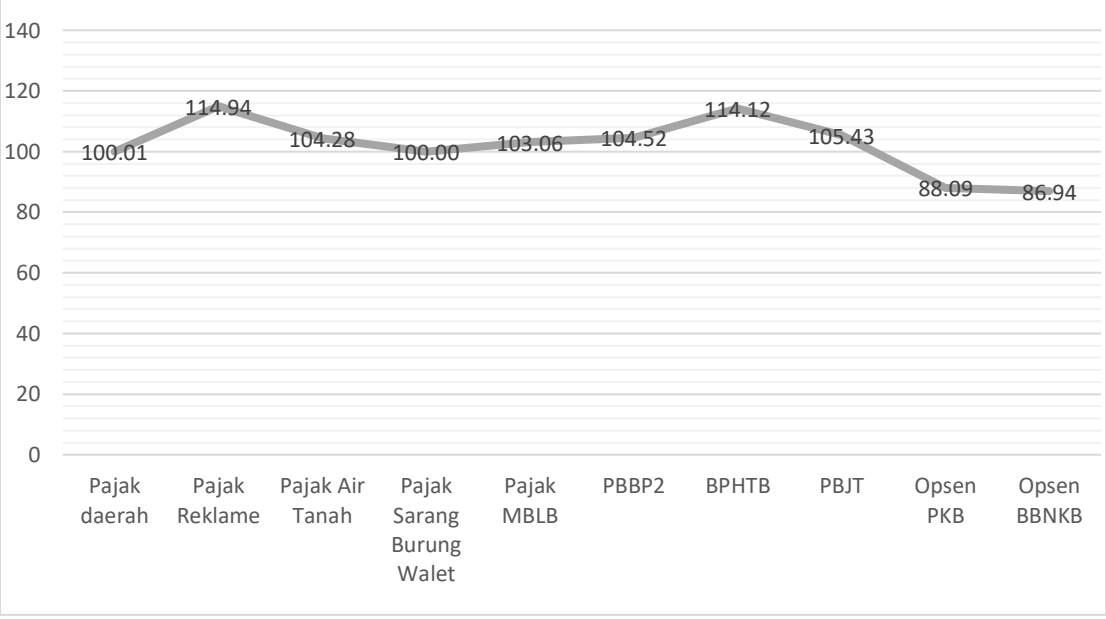


Gambar 1. Target dan Realisasi Kinerja Tahun 2025

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

Realisasi Pajak dan Retribusi Daerah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak daerah pada tahun 2025 mencapai 100,01% dari target yang telah ditetapkan. Sementara itu, realisasi penerimaan retribusi daerah mencapai 102,74%, sehingga mampu melampaui target yang direncanakan. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan melalui Program Gebyar SiPenyu mampu meningkatkan efektivitas pemungutan pajak dan retribusi daerah. Pada beberapa jenis pajak daerah bahkan ditemukan capaian yang melampaui target secara signifikan. Pajak Reklame mencapai realisasi sebesar 114,94%, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mencapai 114,12%, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) mencapai 105,43%. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan, sosialisasi, serta pengawasan yang dilakukan pemerintah daerah telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa jenis pajak yang belum mencapai target, yaitu Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Rendahnya capaian kedua jenis pajak tersebut dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, kondisi ekonomi masyarakat yang belum stabil, serta keterbatasan pelayanan akibat kondisi geografis Kabupaten Sukabumi yang luas dan beragam. Data realisasi pajak dan retribusi daerah tersaji pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Realisasi Pajak dan Retribusi Daerah Tahun 2025

Berdasarkan pada gambar 2 mengenai Realisasi Pajak Daerah pada Tahun 2025 sebagian besar memenuhi target, dengan capaian tertinggi pada Pajak Reklame 114,94%, kecuali Opsen

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

PKB 88,09% dan Opsen BBNKB 86,94%. Tidak tercapainya target Opsen PKB dan BBNKB disebabkan oleh:

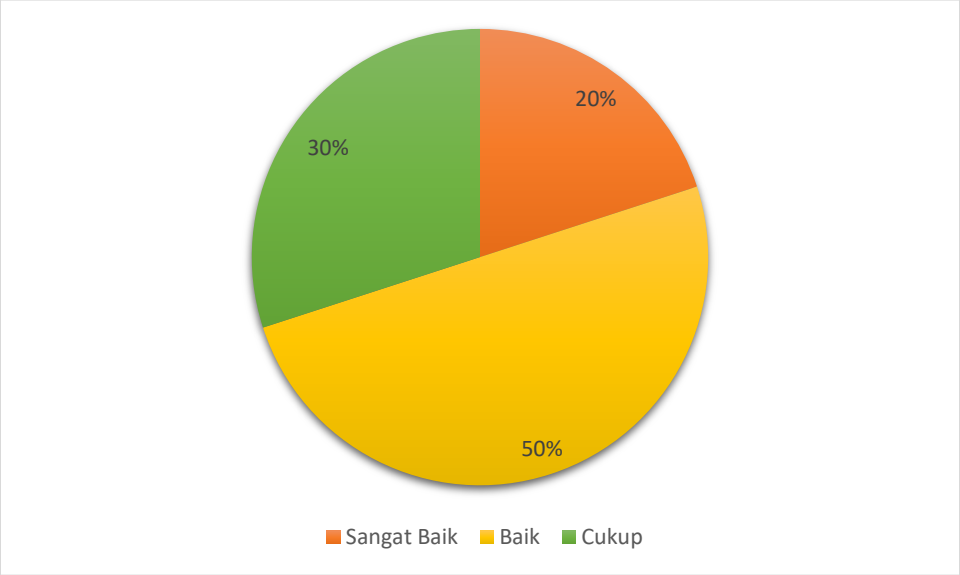
1. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah
2. Kondisi ekonomi yang tidak stabil
3. Belum optimalnya pelayanan disebabkan letak geografis dan demografis Kab. Sukabumi

Untuk Retribusi Daerah, sebagian besar jenis retribusi mencapai target, kecuali Retribusi Jasa Usaha yang tercatat 60,98%. Capaian ini menunjukkan efektivitas pengelolaan PAD, meskipun masih perlu perbaikan pada beberapa sektor retribusi. BAPENDA akan terus memperkuat pengawasan, pelayanan, dan sosialisasi guna memastikan seluruh Pajak dan Retribusi Daerah mencapai target pada periode berikutnya.

Hasil Evaluasi Pelayanan Program Gebyar SiPenyu

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan terhadap 20 kecamatan di Kabupaten Sukabumi, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan Program Gebyar SiPenyu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 20% responden memberikan penilaian dalam kategori sangat baik, 50% kategori baik, dan 30% kategori cukup. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian dalam kategori kurang maupun sangat kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum program telah diterima dengan baik oleh masyarakat dan mampu memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kemudahan akses pelayanan perpajakan daerah. Beberapa kecamatan memperoleh kategori sangat baik, antara lain Kecamatan Cisaat, Caringin, Sukabumi, dan Jampangtengah. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di wilayah tersebut telah berjalan secara optimal, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, maupun kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Sebaliknya, beberapa kecamatan masih memperoleh kategori cukup sehingga memerlukan perbaikan dalam aspek pelayanan tertentu. Hasil wawancara dan evaluasi menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari keberadaan layanan terpadu yang disediakan melalui Program Gebyar SiPenyu. Kemudahan memperoleh informasi perpajakan, tersedianya layanan digital, serta adanya pelayanan jemput bola menjadi faktor utama yang mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BAPENDA. Hasil evaluasi Program Gebyar SiPenyu tersaji pada gambar 3 di bawah ini:

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521



Gambar 3. Hasil Evaluasi Program Gebyar SiPenyu

Kendala Pelaksanaan Program

Meskipun menunjukkan hasil yang positif, penelitian menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam implementasi Program Gebyar SiPenyu. Kendala utama yang ditemukan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih belum melaksanakan pembayaran pajak dan retribusi sesuai ketentuan yang berlaku sehingga mempengaruhi optimalisasi penerimaan daerah. Selain itu, basis data objek dan subjek pajak masih memerlukan pemutakhiran secara berkala agar potensi pendapatan daerah dapat tergali secara maksimal. Keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia pengelola pajak juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan dan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, integrasi sistem informasi perpajakan belum sepenuhnya optimal sehingga masih ditemukan kendala dalam proses pendataan dan pelaporan. Faktor eksternal berupa kondisi ekonomi masyarakat serta luasnya wilayah geografis Kabupaten Sukabumi turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Beberapa wilayah masih menghadapi keterbatasan akses teknologi informasi dan jaringan komunikasi sehingga pelayanan berbasis digital belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat.

Pembahasan

Efektivitas Program Gebyar SiPenyu dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak dan Retribusi Daerah

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu) mampu meningkatkan kinerja pengelolaan pendapatan daerah Kabupaten Sukabumi secara signifikan. Hal tersebut ditunjukkan oleh capaian indikator peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah sebesar 15,42%, jauh melampaui target yang telah ditetapkan sebesar 6,74%. Tingkat capaian kinerja yang mencapai 228,78% mengindikasikan bahwa implementasi program telah berjalan secara efektif dalam mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan perspektif teori evaluasi program, capaian tersebut menunjukkan bahwa hasil (product) yang dihasilkan program telah sesuai bahkan melampaui tujuan yang direncanakan. Menurut Stufflebeam dan Zhang (2017), keberhasilan suatu program dapat diukur melalui tingkat ketercapaian sasaran yang telah ditetapkan sejak tahap perencanaan. Tingginya realisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan melalui Gebyar SiPenyu mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan penerimaan daerah.

Peningkatan ini terlihat dari perbandingan capaian kinerja antara tahun 2024 dan tahun 2025. Pada tahun 2024 peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah hanya mencapai 4,66%, sedangkan pada tahun 2025 meningkat menjadi 15,42%. Kenaikan sebesar 10,76 poin persentase menunjukkan adanya perbaikan yang signifikan dalam sistem pelayanan dan pengelolaan perpajakan daerah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa inovasi pelayanan publik yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan dan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan pendekatan pelayanan konvensional (Osborne, 2021). Selain itu, realisasi penerimaan pajak daerah yang mencapai 100,01% dan retribusi daerah sebesar 102,74% menunjukkan bahwa pemerintah daerah berhasil mengoptimalkan berbagai sumber penerimaan yang tersedia. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa program tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga memperkuat kapasitas organisasi dalam melakukan pengelolaan pendapatan daerah secara efektif dan berkelanjutan.

Peran Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Keberhasilan Program Gebyar SiPenyu tidak terlepas dari penerapan berbagai inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perpajakan daerah. Program ini mengintegrasikan pelayanan langsung melalui mobil layanan keliling (PASTEL ISI), layanan digital melalui aplikasi SMART BAPENDA, pemberian insentif kepada wajib pajak, penguatan pengawasan melalui Satgas PAD, serta integrasi data perpajakan melalui program PADA NIKAH YA. Dalam teori inovasi sektor publik, inovasi merupakan upaya menciptakan nilai tambah melalui penerapan metode, teknologi, maupun mekanisme pelayanan baru yang mampu meningkatkan efektivitas organisasi dan kepuasan masyarakat (Mergel et al., 2021). Implementasi berbagai inovasi dalam Program Gebyar SiPenyu

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

menunjukkan adanya transformasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan perpajakan daerah.

Hasil evaluasi program menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebanyak 20% responden menilai pelayanan dalam kategori sangat baik dan 50% dalam kategori baik, sedangkan sisanya memberikan penilaian cukup. Tidak terdapat penilaian dalam kategori kurang maupun sangat kurang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dari perspektif pelayanan publik, kualitas layanan yang baik mencerminkan terpenuhinya dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988). Kehadiran layanan terpadu yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor yang mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja BAPENDA Kabupaten Sukabumi.

Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu tujuan utama Program Gebyar SiPenyu adalah meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan retribusi daerah secara sukarela. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang tercermin dari meningkatnya realisasi penerimaan pajak daerah pada berbagai jenis pajak. Beberapa jenis pajak bahkan mampu melampaui target yang telah ditetapkan, seperti Pajak Reklame sebesar 114,94%, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebesar 114,12%, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebesar 105,43%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin memahami pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah. Menurut Kirchler et al. (2022), kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta kemudahan sistem administrasi perpajakan yang diterapkan. Dalam konteks penelitian ini, peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui kemudahan akses layanan yang diberikan oleh Program Gebyar SiPenyu. Masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi maupun melakukan pembayaran pajak karena layanan telah tersedia secara langsung maupun digital. Selain itu, pemberian penghargaan kepada wajib pajak yang patuh melalui program SIPENYU juga menjadi faktor pendorong meningkatnya motivasi masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pendekatan tersebut sejalan dengan konsep voluntary tax compliance yang menekankan pentingnya pemberian insentif dan peningkatan kepercayaan masyarakat sebagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan (Alm, 2023).

Kendala Implementasi Program dan Upaya Perbaikan

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

Meskipun Program Gebyar SiPenyu menunjukkan capaian yang sangat baik, penelitian menemukan beberapa kendala yang masih memengaruhi optimalisasi pelaksanaan program. Kendala pertama adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Sukabumi. Sebagian masyarakat masih belum melaksanakan pembayaran pajak sesuai ketentuan yang berlaku sehingga memengaruhi capaian pada beberapa jenis pajak tertentu. Kendala kedua berkaitan dengan basis data objek dan subjek pajak yang belum sepenuhnya mutakhir. Kondisi tersebut menyebabkan potensi pajak daerah belum dapat diidentifikasi secara optimal sehingga masih terdapat peluang peningkatan penerimaan yang belum tergali secara maksimal. Selain itu, keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan dan pelayanan kepada masyarakat. Kendala lainnya adalah belum optimalnya integrasi sistem informasi perpajakan daerah. Meskipun telah tersedia layanan digital melalui SMART BAPENDA, proses integrasi data antarunit kerja dan perangkat daerah masih memerlukan penguatan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi perpajakan. Dari perspektif teori inovasi publik, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan (Mergel et al., 2021). Selain faktor internal, kondisi geografis Kabupaten Sukabumi yang luas dan beragam juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan publik. Beberapa wilayah masih mengalami keterbatasan jaringan komunikasi dan akses teknologi informasi sehingga pelayanan digital belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang adaptif dengan mengombinasikan layanan digital dan layanan tatap muka agar seluruh masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan yang setara.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Gerakan Sadar Membayar Pajak dan Retribusi melalui Pelayanan Masyarakat Terpadu (Gebyar SiPenyu) Tahun 2025 di Kabupaten Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Gebyar SiPenyu telah dilaksanakan secara efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpajakan daerah serta optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Efektivitas program tercermin dari capaian indikator peningkatan pendapatan pajak dan retribusi daerah sebesar 15,42%, yang melampaui target yang ditetapkan sebesar 6,74%, dengan tingkat capaian mencapai 228,78%. Selain itu, realisasi penerimaan pajak daerah mencapai 100,01% dan retribusi daerah mencapai 102,74%, yang menunjukkan keberhasilan strategi pelayanan terpadu, digitalisasi layanan, penguatan pengawasan, serta pemberian insentif kepada wajib pajak. Hasil evaluasi pelayanan juga menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan program, dengan kategori baik dan sangat baik mencapai 70% dari seluruh responden. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa inovasi

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

pelayanan yang diterapkan melalui PASTEL ISI, SMART BAPENDA, SIPENYU, Satgas PAD, dan PADA NIKAH YA mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, kualitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, Program Gebyar SiPenyu tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan daerah, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala yang masih memerlukan perhatian, antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum merata, basis data perpajakan yang belum sepenuhnya mutakhir, keterbatasan sumber daya manusia pengelola pajak, serta belum optimalnya integrasi sistem informasi perpajakan. Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Sukabumi yang luas dan beragam masih menjadi tantangan dalam pemerataan akses pelayanan. Oleh karena itu, BAPENDA Kabupaten Sukabumi perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memperkuat integrasi sistem informasi, melakukan pemutakhiran data secara berkelanjutan, serta memperluas jangkauan pelayanan digital dan pelayanan jemput bola agar efektivitas program dapat terus ditingkatkan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk mempertahankan dan mengembangkan model pelayanan terpadu berbasis digital sebagai strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi pendapatan daerah. Secara teoritis, kontribusi penelitian ini yaitu memperkuat konsep evaluasi program dan inovasi pelayanan publik yang menegaskan bahwa integrasi teknologi, pelayanan yang responsif, serta kolaborasi lintas sektor mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang lebih akuntabel, transparan, dan berkelanjutan.

REFERENSI

Alm, J. (2023). *Tax compliance and taxpayer behavior in developing economies*. International Tax and Public Finance, 30(2), 215–233. https://doi.org/10.1007/s10797-022-09745-1

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publications.

Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Halim, A., & Kusufi, M. S. (2022). *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Salemba Empat.

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2022). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology, 92*, 102564. https://doi.org/10.1016/j.joep.2022.102564

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 2988-1056
Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 155-172
https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.521

Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly, 38*(3), 101558. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101558

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Mulgan, G., & Albury, D. (2020). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit Cabinet Office.

Nugraha, R., & Rahman, F. (2023). Digital public service innovation and citizen satisfaction in local government. *Journal of Public Administration Studies, 15*(2), 145–158.

Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL and service quality measurement in public services. *Journal of Service Management, 33(4)*, 512–528.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th ed.). Sage Publications.

Pratama, D., & Wibowo, A. (2022). The effect of e-tax services on taxpayer compliance in local governments. *International Journal of Public Finance, 7*(1), 66–79.

Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Henry, G. T. (2019). *Evaluation: A systematic approach* (8th ed.). Sage Publications.

Sari, N., & Nugroho, Y. (2023). Challenges in local tax administration and regional revenue optimization. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 9*(1), 21–34.

Stufflebeam, D. L., & Zhang, G. (2017). *The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability*. Guilford Press.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.

Vedung, E. (2021). *Public Policy and Program Evaluation*. Routledge.

Yuliana, T., Kurniawan, A., & Putra, H. (2024). Digital transformation of regional tax services and taxpayer compliance. *Public Policy and Administration Review, 12*(1), 55–71.