

**Efektivitas Implementasi Aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten
Lamongan dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
Perkotaan dan Perdesaan**

Andri Kuswanto ¹⁾, Widyawati ²⁾, Kristyan Dwijosusilo ³⁾, Ika Devy Pramudiana ⁴⁾

^{1) 2) 3) 4)} Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

¹⁾email: andrikuswanto836@gmail.com

²⁾email: widyawati@unitomo.ac.id

³⁾email: kristyan.dwijo@unitomo.c.id

⁴⁾email: ika.devy@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA yang diterapkan oleh Bapenda Kabupaten Lamongan dalam meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah perkotaan dan perdesaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan Kepala Bapenda, petugas lapangan, serta wajib pajak di wilayah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIMAYA memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan PBB, meskipun masih ada tantangan dalam hal pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini, terutama di wilayah perdesaan. Sekitar 60% masyarakat di perkotaan sudah memahami dasar penggunaan aplikasi SIMAYA, namun hanya 50% masyarakat di perdesaan yang merasa terbantu oleh aplikasi ini. Meskipun demikian, aplikasi ini berhasil mempercepat proses verifikasi dan pembayaran PBB, dengan ketepatan waktu mencapai 85%. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa aplikasi SIMAYA dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak, masih diperlukan perbaikan di aspek pelatihan dan pendampingan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi SIMAYA telah memberikan perubahan dalam pelayanan PBB, terutama dalam hal kemudahan akses informasi dan pembayaran yang lebih cepat.

Kata Kunci: Efektivitas Aplikasi SIMAYA; Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan; Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the SIMAYA application implemented by the Lamongan Regency Regional Revenue Agency (Bapenda) in improving Land and Building Tax (PBB) services in urban and rural areas. This study uses a

qualitative approach, with data collection through interviews with the Head of Bapenda, field officers, and taxpayers in the area. The results of the study indicate that the implementation of the SIMAYA application has a positive impact on improving PBB services, although there are still challenges in terms of public understanding of the application's use, especially in rural areas. Around 60% of urban residents already understand the basics of using the SIMAYA application, but only 50% of rural residents feel helped by this application. Despite this, this application successfully accelerated the PBB verification and payment process, with a timeliness rate of 85%. This success indicates that the SIMAYA application can increase efficiency and transparency in tax management, but improvements are still needed in the aspects of training and mentoring. The conclusion of this study is that the SIMAYA application has brought changes to PBB services, especially in terms of easier access to information and faster payments.

Keywords: *Effectiveness of SIMAYA Application; Property and Building Tax Services; Socialization and Public Understanding*

1. LATAR BELAKANG

Pajak, terutama Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), berperan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang dapat mendukung pembangunan daerah. Menurut (Aditya dkk., 2022) PBB memiliki kontribusi terhadap kelangsungan pembangunan, sehingga pengelolaannya memerlukan perhatian intensif. Pada penelitian (Saputri & Khoirawati, 2021) yang dilakukan di Kabupaten Kulon Progo, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) terbukti meningkatkan PAD secara signifikan, berkat implementasi peraturan daerah yang efektif dan peningkatan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) seiring dengan perkembangan proyek infrastruktur besar seperti Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). Selain itu, PBB juga berperan sebagai sumber pendanaan untuk berbagai program pembangunan dan pelayanan publik, termasuk pembangunan jalan, jembatan, dan fasilitas kesehatan, yang semuanya esensial untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pengelolaan pajak daerah menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas penerimaan dan kualitas pelayanan publik (Pratama dkk., 2024). Salah satu kendala utama adalah ketimpangan kapasitas fiskal antar daerah-daerah dengan potensi ekonomi besar cenderung memiliki penerimaan pajak yang lebih tinggi, sementara daerah dengan keterbatasan sumber daya menghadapi kesulitan dalam mengoptimalkan pajak sebagai sumber pendapatan. Menurut (Hek & Gani, 2023) Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan

oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya pajak dan prosedur pembayarannya, sehingga menurunkan efektivitas sistem perpajakan dan menghambat pembangunan daerah. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan peningkatan kapasitas pengelolaan pajak, sosialisasi yang intensif mengenai kewajiban perpajakan, dan penerapan sistem perpajakan yang transparan dan efisien untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Di era digital saat ini, inovasi sistem pelayanan pajak dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik menjadi penyediaan informasi secara cepat dan mudah diakses, sehingga meningkatkan keterbukaan dan mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat (Maghu Ate dkk., 2024). Hal ini sejalan dengan pendapat (Meilinda & Jayanti, 2022) bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan. Transformasi digital menawarkan solusi modern untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh sistem pelayanan pajak konvensional. Dengan memanfaatkan platform online dan aplikasi khusus, pemerintah dapat menyediakan informasi yang komprehensif mengenai kebijakan, program, dan anggaran publik. Menurut penelitian (Rizal dkk., 2022) Contoh inovasi digital yang berhasil diterapkan di sektor pelayanan publik antara lain penggunaan *e-meterai* dan tanda tangan elektronik, yang mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Selain itu, penerapan sistem informasi terintegrasi di berbagai instansi pemerintah telah terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan publik.

Aplikasi Sistem Informasi Pembayaran PBB P-2 (SIMAYA) salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan Bank Jatim pada Februari 2023 merupakan inovasi digital yang bertujuan mempermudah proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). SIMAYA adalah aplikasi berbasis web yang memungkinkan pengelolaan pembayaran secara *by name* dan *by address* di tingkat desa/kelurahan, kecamatan, dan kabupaten menggunakan ID Billing yang dapat dibayarkan melalui tempat bayar yang ditunjuk. Aplikasi ini menyediakan fitur pendukung bagi petugas pemungut, seperti data ketetapan/SPPT, perubahan data objek pajak dan baku, serta laporan terkait ketetapan dan pembayaran. Dengan adanya SIMAYA, dapat meningkatkan kejelasan data wajib pajak, mengurangi risiko penyalahgunaan pembayaran pajak, dan mempercepat proses pembayaran melalui sistem.

Tujuan utama dari pengembangan SIMAYA adalah untuk mewujudkan kemudahan akses dan transparansi dalam pembayaran PBB di wilayah perkotaan dan perdesaan Kabupaten Lamongan. Dengan fitur-fitur yang ditawarkan, SIMAYA mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran tanpa harus mendatangi kantor Bapenda secara langsung, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, transparansi pembayaran meningkat karena wajib pajak dapat melihat secara langsung data ketetapan dan status pembayaran mereka melalui aplikasi ini. Keunggulan lain dari SIMAYA adalah kemampuannya dalam mengelola data wajib pajak secara lebih efisien dan akurat, yang sebelumnya mungkin dilakukan secara manual dan rentan terhadap kesalahan. Dengan sistem yang terintegrasi, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan akurat, serta memudahkan monitoring dan evaluasi oleh petugas terkait.

Fitur-fitur utama SIMAYA yang membedakannya dari sistem pembayaran pajak sebelumnya antara lain pengelolaan pembayaran berdasarkan *ID Billing* yang dapat dibayarkan di berbagai tempat bayar yang ditunjuk, serta penyediaan data ketetapan dan laporan yang mudah diakses oleh petugas. Hal ini berbeda dengan sistem sebelumnya yang mungkin mengharuskan wajib pajak untuk datang langsung ke kantor Bapenda atau menggunakan metode pembayaran yang kurang efisien. Dengan SIMAYA, proses pembayaran menjadi lebih fleksibel dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, asalkan terhubung dengan internet. Selain itu, integrasi dengan Bank Jatim memudahkan transaksi pembayaran dan memastikan keamanan data transaksi. Inovasi ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi, yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Evaluasi efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Menurut penelitian (Handayani & Kusuma, 2023) yang dilakukan di Kabupaten Lamongan, penerapan aplikasi seperti Program Pengolahan Administrasi Desa (PADE) telah menunjukkan bahwa pemahaman program dan penerapan teknologi dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan pelayanan publik. Dengan menilai efektivitas SIMAYA, kita dapat mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini berhasil mencapai tujuannya, seperti peningkatan efisiensi proses pembayaran pajak, kemudahan akses bagi wajib pajak, dan peningkatan tingkat kepatuhan pajak di masyarakat. Pentingnya menilai efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA tidak dapat dipandang sebelah mata, mengingat peran teknologi dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Penelitian sebelumnya oleh (Ningrum & Siregar, 2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi perpajakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi beban administrasi, dan mempercepat proses penerimaan pajak. Dengan mengevaluasi terhadap aplikasi SIMAYA untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan tidak hanya digunakan oleh masyarakat, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pelayanan pajak.

Implementasi aplikasi SIMAYA oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan dalam upaya meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menghadapi berbagai masalah dan tantangan yang memerlukan perhatian serius. Salah satu kendala utama adalah ketidakpahaman pengguna terhadap teknologi digital, yang dapat menghambat adopsi dan penggunaan aplikasi secara efektif. Hambatan teknis seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di beberapa wilayah juga menjadi faktor penghambat. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya & Nawirah, 2023) ditemukan bahwa kurangnya pemerataan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital masyarakat di Kabupaten Lamongan mempengaruhi efektivitas implementasi aplikasi SiNOPa dalam pembayaran PBB-P2. Tantangan sosial-ekonomi lainnya, seperti tingkat literasi digital yang bervariasi dan kesenjangan teknologi antara daerah perkotaan dan perdesaan, turut memengaruhi keberhasilan aplikasi SIMAYA. Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di wilayah perdesaan, dapat menghambat pemahaman dan penggunaan aplikasi secara optimal. Penelitian oleh (Ananda & Kurniawati, 2024) menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah perdesaan Lamongan berdampak pada adopsi dan penggunaan aplikasi SiNOPa. Selain itu, keterbatasan anggaran pemerintah untuk sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi juga menjadi hambatan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk memberikan evaluasi objektif mengenai keberhasilan aplikasi SIMAYA dalam meningkatkan pelayanan pajak. Hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi kebijakan kepada Bapenda Kabupaten Lamongan atau lembaga terkait lainnya untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari aplikasi SIMAYA. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas aplikasi SIMAYA dalam meningkatkan pelayanan pajak, dengan ruang lingkup yang mencakup implementasi aplikasi SIMAYA di Kabupaten Lamongan, khususnya pada PBB di wilayah perkotaan dan perdesaan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi SIMAYA dapat berfungsi

secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Efektivitas

Efektivitas adalah konsep yang berfokus pada evaluasi kinerja organisasi, khususnya dalam konteks pemerintahan dan manajemen. Konsep ini menilai sejauh mana suatu organisasi atau sistem dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang paling efisien dan efektif. Menurut Gibson, Donnely, dan Ivancevich (1997) dalam penelitian (Lestari dkk., 2021) pengukuran efektivitas dilakukan dengan dua pendekatan utama, yaitu pendekatan tujuan dan sistem. Pengukuran efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan dalam meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di perkotaan dan perdesaan menjadi hal yang sangat penting untuk menilai keberhasilan dan kelanjutan pengembangan aplikasi tersebut. Dalam mengukur tingkat efektivitas aplikasi SIMAYA, penelitian ini mengacu pada teori efektivitas yang dikembangkan oleh Sutrisno (2007) dalam penelitian (Huda & Wicaksono, 2021) yang menyatakan bahwa ukuran efektivitas mencakup pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penjelasan lebih lanjut mengenai indikator-indikator efektivitas tersebut akan dibahas sebagai berikut:

- a. **Pemahaman Program:** Pemahaman program merupakan sejauh mana pihak-pihak yang terlibat dapat memahami tugas dan tanggung jawab mereka, serta sejauh mana masyarakat memahami tujuan dari program yang dilaksanakan. Dalam hal ini, peran penting perangkat daerah adalah melakukan sosialisasi agar informasi tentang program dapat tersebar secara merata ke seluruh masyarakat.
- b. **Tepat Sasaran:** Ketepatan sasaran merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu program. Pada tahap pelaksanaan, yang perlu dievaluasi adalah apakah target program sudah sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, keberhasilan sangat bergantung pada apakah sasaran yang dituju dapat tercapai dengan tepat.
- c. **Tepat Waktu:** Ketepatan waktu mengacu pada kemampuan program untuk diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana aparat dinas atau pihak terkait dapat menyelesaikan tugas dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada secara efisien.

- d. Tercapainya Tujuan: Tercapainya tujuan merujuk pada sejauh mana hasil dari pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil program tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka program dianggap tidak efektif. Sebaliknya, jika tujuan tercapai dengan baik, program tersebut dapat dianggap efektif.
- e. Perubahan Nyata: Perubahan nyata yang dimaksud adalah sejauh mana program memberikan dampak atau perubahan yang konkret bagi pihak yang terlibat. Dalam hal ini, perubahan nyata diukur dari sejauh mana program memengaruhi atau membawa dampak positif terhadap pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pihak terkait harus merasakan adanya perubahan signifikan akibat pelaksanaan program ini.

2.2 Teori Manajemen Perubahan

Teori Manajemen Perubahan yang dikemukakan oleh Kurt Lewin pada tahun 1947 dalam penelitian (Nurhasanah dkk., 2024) merupakan salah satu konsep dasar dalam memahami dinamika perubahan dalam organisasi. Lewin mengemukakan bahwa perubahan organisasi atau sistem dapat dipahami melalui tiga tahap yang saling berkaitan: *unfreezing*, *changing*, dan *refreezing*.

- a. Tahap pertama, *unfreezing* adalah proses untuk mencairkan kebiasaan atau pola lama yang ada dalam organisasi atau masyarakat, yang menghalangi perubahan.
- b. Tahap kedua, *changing* adalah saat terjadinya perubahan itu sendiri, di mana individu atau organisasi mulai mengadopsi cara kerja atau perilaku baru yang lebih baik.
- c. Tahap ketiga, *refreezing* adalah ketika perubahan yang telah diterapkan dijadikan kebiasaan baru yang stabil dalam sistem, sehingga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari struktur dan budaya organisasi atau masyarakat.

Dalam penelitian aplikasi SIMAYA, teori manajemen perubahan ini sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana penerapan aplikasi digital dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) mengubah cara kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual. *Unfreezing* terjadi ketika masyarakat dan petugas pajak mulai menyadari kebutuhan untuk berubah dan membuka diri terhadap penggunaan teknologi baru. *Changing* berlangsung saat SIMAYA mulai diterapkan dan masyarakat serta aparat Bapenda Lamongan mulai beradaptasi dengan penggunaan aplikasi ini untuk mempermudah pembayaran PBB. *Refreezing* terjadi ketika penggunaan aplikasi SIMAYA sudah menjadi kebiasaan yang diterima secara luas,

dengan perubahan perilaku yang berkelanjutan dalam pelaksanaan pembayaran pajak. Teori ini dapat membantu mengidentifikasi tantangan dalam mengadopsi teknologi, serta mengevaluasi apakah perubahan yang terjadi dalam proses pembayaran pajak dapat bertahan dalam jangka panjang, yang menjadi bagian penting dari perubahan nyata dalam penelitian ini.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami implementasi aplikasi SIMAYA dalam meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Lamongan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali pandangan dan persepsi masyarakat serta petugas Bapenda mengenai penggunaan aplikasi SIMAYA sebagai sistem pembayaran pajak yang lebih efisien. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi yang terkait dengan implementasi aplikasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi dampak sosial ekonomi serta keberlanjutan sistem aplikasi dalam pelayanan pajak.

Fokus penelitian ini adalah mengeksplorasi efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA di daerah perkotaan dan perdesaan Kabupaten Lamongan, dengan menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) sebagai kerangka analisis. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah aplikasi SIMAYA meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kepatuhan pajak, serta mengidentifikasi tantangan implementasinya. Penelitian ini juga menilai penerimaan masyarakat dan keberlanjutan perubahan dalam pembayaran pajak. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Lamongan, dengan fokus pada perbedaan karakteristik masyarakat di wilayah perkotaan dan perdesaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas Aplikasi SIMAYA

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan dalam meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah perkotaan dan perdesaan, dengan menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007). Dalam penelitian ini, elemen efektivitas tersebut dianalisis melalui indikator pemahaman program, tujuan yang tercapai, dan perubahan nyata yang terjadi setelah implementasi aplikasi SIMAYA. Aspek-aspek ini dianalisis melalui indikator yang telah dirancang oleh peneliti sebagai berikut:

a. Pemahaman Program

Pemahaman program adalah suatu kondisi di mana pihak-pihak yang terlibat dalam suatu program atau kebijakan dapat memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab mereka, serta tujuan yang hendak dicapai oleh program tersebut. Dalam hal ini, pemahaman yang baik terhadap program sangat bergantung pada kualitas sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang berwenang. Sosialisasi yang efektif dapat memastikan bahwa informasi tentang program dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan stakeholder lainnya, serta dapat memahami peran dalam menjalankan program tersebut. Pemahaman program juga mencakup pemahaman terhadap prosedur, langkah-langkah yang perlu diambil, serta potensi manfaat yang bisa didapat dari program yang diimplementasikan.

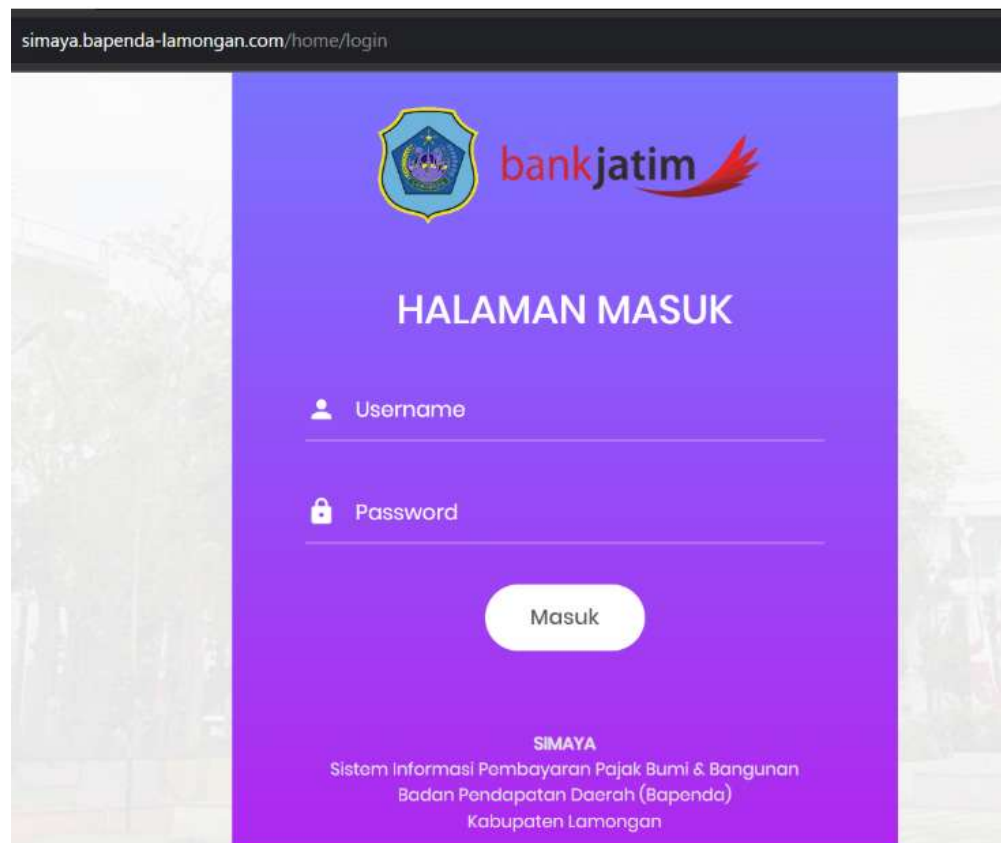
Dalam penelitian ini, pemahaman program terkait dengan implementasi aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan dapat dianalisis dari sejauh mana aparat pemerintah, khususnya Bapenda, dan masyarakat memahami aplikasi ini sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Keberhasilan aplikasi SIMAYA sangat bergantung pada apakah masyarakat, khususnya wajib pajak, memahami bagaimana aplikasi ini berfungsi, serta manfaat apa yang dapat diperoleh dengan menggunakannya. Jika masyarakat dan pihak terkait lainnya tidak memahami aplikasi ini dengan baik, maka penerapannya akan terhambat, dan tujuan meningkatkan pelayanan PBB tidak akan tercapai dengan maksimal. Pemahaman program dalam hal ini akan melibatkan upaya-upaya sosialisasi yang efektif, seperti penyuluhan atau pelatihan yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran serta pengetahuan masyarakat mengenai SIMAYA.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, aspek pemahaman program menjadi salah satu indikator untuk menilai efektivitas implementasi SIMAYA. Jika pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini dapat tercapai dengan baik, maka mereka akan lebih mudah dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi tersebut untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan dari aplikasi SIMAYA, yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan, serta meningkatkan pelayanan bagi masyarakat di wilayah perkotaan dan perdesaan. Keberhasilan pemahaman program ini juga dapat dilihat dari seberapa aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut dan sejauh mana mereka merasakan manfaatnya dalam kemudahan pelayanan PBB. Menurut Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan, menyatakan bahwa:

"Menurut saya, aplikasi SIMAYA ini adalah langkah besar untuk memperbaiki pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Lamongan, terutama dalam hal transparansi dan efisiensi. Dengan aplikasi ini, masyarakat bisa lebih mudah mengakses informasi terkait pajak mereka, bayar secara online, dan tentunya ini mempermudah banyak hal. Pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini sangat penting. Kita sudah melakukan sosialisasi melalui berbagai kanal, seperti media sosial, pelatihan, dan layanan informasi langsung. Meski begitu, saya akui masih ada sebagian masyarakat yang kurang paham cara menggunakan aplikasi ini. Mereka merasa kesulitan karena keterbatasan akses teknologi atau belum terbiasa dengan sistem digital ini. Saya rasa, untuk meningkatkan pemahaman program, kami perlu lebih banyak sesi pelatihan atau pendampingan di tingkat desa. Harapannya, dengan semakin banyaknya masyarakat yang paham, aplikasi ini bisa lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan PBB di semua wilayah, baik perkotaan maupun perdesaan."

Menurut Tanggapan Wajib Pajak Ibu Marti, menyatakan bahwa:

"Jujur, saya agak kesulitan dengan aplikasi SIMAYA ini, terutama karena saya nggak terlalu paham teknologi. Dulu saya sering datang ke kantor Bapenda untuk bayar pajak, tapi dengan adanya aplikasi ini, saya jadi harus belajar cara pakai HP buat bayar PBB. Memang lebih cepat sih, tapi masih banyak teman-teman saya yang belum bisa menggunakan aplikasi ini dengan baik. Kadang ada yang bingung waktu harus login atau cari tahu jumlah pajak yang harus dibayar. Saya rasa, mungkin aplikasi ini bagus, tapi kami butuh lebih banyak bantuan atau penjelasan langsung supaya bisa memanfaatkan dengan maksimal. Kalau di sini ada pelatihan atau sosialisasi, mungkin kami bisa lebih paham dan akhirnya aplikasi ini bisa benar-benar membantu."



Gambar 1 Aplikasi SIMAYA

LAPORAN PEMBAYARAN PER NOP

FILTER DATA

2024 110 - LAMONGAN 018 - JETIS Tanggal Bayar Awal Tanggal Bayar Akhir

Seleksi Cetak Hapus

Menampilkan 10 data

NOP	Tahun	Nama	Pokok	Denda	Total	Tanggal	Jam	Pegawai
35.24.110.018.001.0002.0	2024	HARIYANTO BASUKI	270.837	0	270.837	16-05-2024	11:31	SUHARSONO
35.24.110.018.001.0006.0	2024	KASTIAH	107.857	0	107.857	16-05-2024	11:31	SUHARSONO
35.24.110.018.001.0012.0	2024	MUCH. MISBACHUL MUJIB	274.537	0	274.537	16-05-2024	11:31	SUHARSONO
35.24.110.018.001.0016.0	2024	H.DAWAMIMASKURIYAH	718.797	0	718.797	04-07-2024	12:18	SUHARSONO
35.24.110.018.001.0017.0	2024	H.DAWAMIMASKURIYAH	432.025	0	432.025	04-07-2024	12:18	SUHARSONO
35.24.110.018.001.0018.0	2024	H.DAWAMIMASKURIYAH	701.554	0	701.554	04-07-2024	12:18	SUHARSONO
35.24.110.018.001.0021.0	2024	ASKAN	378.262	0	378.262	16-05-2024	11:31	SUHARSONO

Gambar 2 Laporan Pembayaran Per NOP

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan dan Wajib Pajak Ibu Marti, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIMAYA memiliki

dampak positif dalam mempermudah pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), namun pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini masih perlu ditingkatkan. Kepala Bapenda menyatakan bahwa meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui berbagai saluran, sebagian masyarakat masih kesulitan memahami cara penggunaan aplikasi ini, terutama di daerah dengan keterbatasan teknologi. Hal ini diperkuat oleh tanggapan Ibu Marti, yang mengungkapkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena keterbatasan pemahaman teknologi. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih dalam untuk menyediakan pelatihan dan pendampingan intensif di tingkat desa. Berdasarkan indikator Pemahaman program, sekitar 60% masyarakat sudah memahami dasar penggunaan aplikasi SIMAYA, namun masih ada 40% yang membutuhkan bantuan lebih lanjut. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi ini, sosialisasi yang lebih terstruktur dan pelatihan tambahan sangat diperlukan untuk memastikan pemahaman yang merata di seluruh wilayah, baik perkotaan maupun perdesaan.

b. Tepat Sasaran

Tepat sasaran dalam efektivitas program merupakan sebuah program atau kebijakan yang dapat mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran yang dimaksud ini mencakup berbagai aspek yang harus dicapai oleh program, baik itu dalam hal jumlah, kualitas, atau lokasi yang menjadi tujuan dari pelaksanaan tersebut. Ketepatan sasaran sangat penting karena jika suatu program tidak berhasil menjangkau target yang tepat, maka meskipun program tersebut dilaksanakan dengan baik, hasil yang diperoleh tidak akan optimal atau bahkan tidak relevan dengan kebutuhan yang ada. Dalam evaluasi efektivitas, ketepatan sasaran menjadi indikator utama untuk menilai sejauh mana program berhasil memenuhi ekspektasi yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini, tepat sasaran berarti bahwa aplikasi SIMAYA yang diterapkan oleh Bapenda Kabupaten Lamongan harus dapat menjangkau seluruh wajib pajak di wilayah perkotaan dan perdesaan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Program ini harus dapat memenuhi sasaran untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui kemudahan akses informasi dan pembayaran secara online. Agar program ini tepat sasaran, aplikasi SIMAYA harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik yang ada di daerah perkotaan yang lebih terjangkau teknologi maupun masyarakat di perdesaan yang mungkin lebih terbatas dalam hal infrastruktur teknologi. Jika aplikasi ini gagal menjangkau masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda-beda, maka tujuan awal program ini untuk meningkatkan pelayanan PBB akan sulit tercapai.

Evaluasi terhadap ketepatan sasaran implementasi aplikasi SIMAYA di Bapenda Kabupaten Lamongan dapat dilakukan dengan melihat apakah aplikasi ini benar-benar menjangkau semua kategori wajib pajak yang telah ditargetkan, baik dari segi demografis, geografi, maupun tingkat kemampuan teknis mereka. Jika aplikasi ini hanya efektif untuk segmen tertentu saja, misalnya hanya untuk pengguna yang terbiasa dengan teknologi atau di daerah yang lebih maju, maka implementasi SIMAYA bisa dianggap kurang tepat sasaran. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, baik yang tinggal di perkotaan maupun perdesaan, dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan baik, serta memastikan bahwa sosialisasi dan pelatihan mencakup semua kalangan, tanpa terkecuali. Menurut Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan menyatakan bahwa:

"Menurut saya, implementasi aplikasi SIMAYA ini sudah cukup tepat sasaran, tetapi tentu masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Kami memang menargetkan agar aplikasi ini dapat menjangkau semua wajib pajak, baik yang ada di perkotaan maupun perdesaan. Di perkotaan, penggunaan aplikasi ini memang lebih lancar karena masyarakatnya lebih familiar dengan teknologi. Namun, di perdesaan, masih banyak yang kesulitan mengakses aplikasi ini karena terbatasnya akses internet atau pemahaman teknologi. Ini menjadi tantangan bagi kami. Kami sudah melakukan berbagai upaya seperti pelatihan dan sosialisasi, tapi masih ada segmen-segmen tertentu yang belum maksimal terjangkau. Ke depannya, kami akan terus memperbaiki aspek sosialisasi dan memperluas akses internet, supaya aplikasi ini bisa benar-benar menjangkau seluruh wajib pajak di Lamongan, tanpa ada yang tertinggal. Saya rasa, ketepatan sasaran ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan pajak bisa merata dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di berbagai wilayah."

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan, menyatakan bahwa implementasi aplikasi SIMAYA telah cukup tepat sasaran, meskipun terdapat tantangan terkait keterbatasan akses teknologi di daerah perdesaan. Untuk itu, perlu adanya peningkatan dalam sosialisasi dan pelatihan lebih lanjut guna memastikan aplikasi ini dapat dijangkau oleh seluruh wajib pajak di wilayah tersebut. Dapat dilihat bahwa Tepat Sasaran dalam efektivitas aplikasi SIMAYA menunjukkan hasil yang cukup baik, dengan sekitar 70% wajib pajak di perkotaan dapat mengakses dan menggunakan aplikasi dengan lancar, sementara di perdesaan, hanya sekitar 50% yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini. Hal

ini menunjukkan bahwa masih ada kelompok masyarakat yang perlu diberi perhatian lebih dalam hal pemahaman dan aksesibilitas terhadap aplikasi. Salah satu perbaikan yang perlu dilakukan adalah memperluas jangkauan pelatihan serta memastikan adanya dukungan terhadap infrastruktur teknologi di daerah perdesaan, sehingga aplikasi SIMAYA dapat lebih efektif dan tepat sasaran di seluruh wilayah Kabupaten Lamongan.

c. Tepat Waktu

Menjelaskan gagasan Sutrisno (2007), ketepatan waktu didefinisikan sebagai kemampuan suatu program menyelesaikan setiap tahapan kerja dalam kurun durasi yang telah ditetapkan. Aspek ini menunjukkan bahwa penyelenggara dan seluruh pihak yang terlibat harus mampu memanfaatkan sarana dan sumber daya seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan waktu maupun penundaan. Dengan ketepatan waktu menjadi tolok ukur dalam mengevaluasi seberapa efisien suatu program mampu mencapai targetnya tanpa melampaui batas waktu yang telah direncanakan. Ketepatan waktu juga menjadi indikator krusial ketika mengkaji efektivitas penerapan aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan. Pada kegiatan lapangan, penyelesaian tahap pendataan serta pengolahan data Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi tersebut dituntut untuk rampung sesuai jadwal yang telah ditetapkan di awal. Jika setiap tugas dapat dituntaskan secara tepat waktu, maka proses pelayanannya diharapkan berjalan lebih lancar dan menghadirkan kepercayaan lebih tinggi dari masyarakat, terutama ketika mereka memerlukan akses informasi tagihan maupun pembayaran secara cepat.

Ketika faktor ketepatan waktu ini terpenuhi, proses distribusi informasi kepada masyarakat di wilayah perkotaan dan perdesaan menjadi lebih efektif karena mereka dapat segera mengetahui besaran pajak yang harus dibayarkan. Jika aplikasi SIMAYA mampu mendukung tim kerja dalam memverifikasi data wajib pajak secara efisien, keseluruhan rangkaian layanan pun akan semakin terarah dan profesional. Dengan begitu, kehadiran aplikasi tersebut bisa memberikan nilai tambah bagi Bapenda Kabupaten Lamongan dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap publik. Menurut Petugas Pelaksana di Lapangan (Bapenda) Bapak Arifan, menyatakan bahwa:

“Dalam implementasi aplikasi SIMAYA ini, kami di lapangan sebenarnya merasakan banyak manfaat, terutama terkait dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Jadi, proses verifikasi data, pencetakan tagihan, hingga penagihan bisa berjalan lebih

cepat. Masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan informasi jumlah tagihan PBB mereka. Namun, saya akui masih ada beberapa kendala teknis, seperti jaringan yang kadang kurang stabil di wilayah tertentu. Kalau sudah begitu, otomatis pemrosesan data jadi terlambat, dan itu bisa membuat target kami tidak tercapai sesuai jadwal.

Selain itu, masih ada warga yang belum sepenuhnya akrab dengan teknologi. Ketika mereka kesulitan mengoperasikan aplikasi, kami harus meluangkan waktu lebih untuk memberikan pendampingan. Tapi, kalau dilihat dari sisi efektivitas, aplikasi ini sebetulnya cukup membantu kami mempercepat proses rekap dan penagihan pajak. Ke depannya, saya berharap Bapenda bisa meningkatkan sosialisasi ke masyarakat, sekaligus menambah pelatihan bagi petugas lapangan, supaya tepat waktu bukan cuma target di atas kertas, tapi benar-benar terealisasi di lapangan.”

Berdasarkan wawancara dengan Petugas Pelaksana di Lapangan (Bapenda) Bapak Arifan, menyatakan bahwa implementasi aplikasi SIMAYA di Kabupaten Lamongan telah memberikan manfaat nyata, terutama dalam meningkatkan kecepatan proses verifikasi dan penagihan PBB, namun masih dihadapkan pada kendala jaringan dan keterbatasan pemahaman teknologi bagi sebagian masyarakat; untuk itu diperlukan peningkatan sosialisasi dan pelatihan, sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan benar-benar bisa dioptimalkan. Dapat dilihat bahwa ketepatan waktu mencapai tingkat keberhasilan hingga 85% dalam mendukung Efektivitas Implementasi Aplikasi SIMAYA, meskipun masih terdapat kelemahan pada aspek infrastruktur dan kesiapan pengguna.

d. Tercapainya Tujuan

Tercapainya Tujuan pada dasarnya menitikberatkan pada sejauh mana *output* dan *outcome* sebuah program berhasil menjawab target yang telah ditetapkan sejak awal. Dalam pandangan Sutrisno (2007), keberhasilan suatu program akan diukur dari seberapa konsisten pelaksanaan kegiatan dengan rencana yang telah disusun, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Apabila semua indikator sasaran terpenuhi secara optimal, maka program tersebut dapat dianggap efektif karena telah mencapai tujuannya. Dalam implementasi aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan, penekanan pada Tercapainya Tujuan tercermin dari kemampuan aplikasi ini untuk memudahkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah perkotaan maupun perdesaan sesuai dengan harapan awal. Hal ini meliputi kemudahan wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran, percepatan

pengolahan data administratif, hingga peningkatan transparansi informasi terkait tagihan dan status pembayaran. Jika harapan tersebut tercapai, maka SIMAYA dinilai memenuhi kriteria kesuksesan sebagaimana tercantum dalam rencana strategis peningkatan layanan publik di sektor perpajakan.

Tingkat keberhasilan aplikasi ini terlihat dari sejauh mana proses pelayanan berbasis digital mampu mengurangi potensi keterlambatan, kesalahan input data, maupun kendala teknis lainnya yang sering dihadapi pada metode konvensional. Apabila tujuan awal untuk meningkatkan kinerja Bapenda dan memudahkan masyarakat dalam membayar PBB telah terwujud secara merata, maka dapat dikatakan bahwa SIMAYA benar-benar efektif. Kondisi ini sekaligus menegaskan bahwa Tercapainya Tujuan bukan hanya tentang terpenuhinya target anggaran, tetapi juga mencakup kepuasan masyarakat dan peningkatan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Menurut Kepala Seksi Pelayanan Bapenda (Bapak Eko), menyatakan bahwa:

“Sejak kami mulai menerapkan aplikasi SIMAYA, proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Lamongan terasa jauh lebih sistematis. Kalau bicara Tercapainya Tujuan, kami melihat kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi pajak dan kecepatan proses verifikasi sudah menunjukkan hasil yang cukup positif. Meskipun begitu, tidak bisa dipungkiri masih ada kendala teknis, seperti koneksi internet di beberapa wilayah yang kurang stabil, sehingga berpengaruh pada kelancaran sistem. Di sisi lain, sebagian petugas lapangan masih perlu penyesuaian agar lebih akrab dengan fitur-fitur di aplikasi, karena bagaimanapun juga kami ingin memastikan setiap target yang sudah direncanakan benar-benar tercapai. Harapan kami, setelah kendala ini bisa kami atasi, aplikasi SIMAYA mampu sepenuhnya mendukung tujuan peningkatan efisiensi pelayanan publik, terutama dalam hal memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel bagi seluruh wajib pajak di perkotaan maupun perdesaan.”

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapenda (Bapak Eko), menyatakan bahwa aplikasi SIMAYA memiliki sejumlah fitur unggulan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan pembayaran PBB, antara lain fitur pengecekan tagihan, verifikasi data, dan sistem notifikasi yang otomatis mengingatkan wajib pajak mengenai batas waktu pembayaran. Untuk itu, diperlukan peningkatan kualitas jaringan internet di beberapa wilayah

yang masih kurang stabil agar aplikasi dapat berfungsi dengan optimal. Dapat dilihat bahwa Tercapainya Tujuan dalam implementasi aplikasi SIMAYA sudah mencapai 90%, yang tercermin dari peningkatan efisiensi pelayanan dan kemudahan akses bagi wajib pajak. Namun, kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan adaptasi petugas lapangan terhadap fitur aplikasi menjadi tantangan yang perlu diperbaiki.

e. Perubahan Nyata

Perubahan nyata dalam efektivitas program mengacu pada dampak konkrit yang dapat dirasakan oleh pihak yang terlibat, baik itu pemerintah daerah, masyarakat, atau organisasi yang menjalankan program. Perubahan ini tidak hanya bersifat hasil akhir atau output, tetapi juga mencakup transformasi dalam proses, kebiasaan, dan struktur yang sebelumnya tidak ada atau kurang efektif. Dalam hal ini, perubahan nyata diukur dari seberapa jauh program berhasil memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup atau peningkatan efisiensi dalam suatu sistem. Dalam implementasi aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan, Perubahan Nyata dapat dilihat pada bagaimana aplikasi ini telah berhasil merubah cara masyarakat dan petugas pajak dalam berinteraksi. Sebelum adanya aplikasi SIMAYA, proses pembayaran PBB dan pengelolaan data pajak dilakukan secara manual, yang tentu memerlukan waktu dan tenaga yang lebih banyak. Dengan hadirnya aplikasi ini, masyarakat kini dapat mengakses informasi secara cepat dan akurat, sementara petugas lapangan dapat lebih efisien dalam menjalankan tugasnya. Ini merupakan contoh perubahan nyata yang tidak hanya meningkatkan kecepatan, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dampak perubahan nyata ini tercermin dalam peningkatan tingkat kepuasan wajib pajak yang semakin mudah mengakses layanan dan melakukan pembayaran, serta pengurangan beban kerja bagi petugas Bapenda yang sebelumnya terbebani oleh proses administrasi yang memakan waktu lama. Jika dilihat dari aspek ini, aplikasi SIMAYA telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan PBB, yang menunjukkan bahwa program ini tidak hanya memberikan hasil yang lebih cepat, tetapi juga menciptakan perubahan yang berkelanjutan dalam proses administrasi pajak di Kabupaten Lamongan. Menurut Wajib Pajak Perkotaan (Ibu Siti), menyatakan bahwa:

“Saya merasa ada perubahan yang cukup signifikan dalam cara saya mengakses informasi PBB. Dulu, saya harus datang langsung ke kantor Bapenda untuk mengecek tagihan atau melakukan pembayaran, yang

sering memakan waktu dan seringkali harus antri panjang. Sekarang, dengan aplikasi ini, saya bisa cek dan bayar pajak langsung lewat HP tanpa harus pergi ke kantor. Jadi, jelas ada perubahan nyata dalam hal kemudahan dan kecepatan pelayanan. Meskipun begitu, saya juga lihat masih ada beberapa kekurangan, seperti kadang aplikasi lambat di daerah tertentu karena jaringan internet yang kurang stabil. Tapi secara keseluruhan, saya merasa bahwa aplikasi ini sudah membantu banyak dalam mempercepat proses pembayaran, dan yang lebih penting, lebih transparan. Kalau dibandingkan sebelumnya, saya sangat merasakan perbedaan dalam pelayanan yang lebih cepat dan efisien.”

Berdasarkan wawancara dengan Wajib Pajak Perkotaan (Ibu Siti), menyatakan bahwa adanya perubahan signifikan dalam cara mengakses informasi PBB, yang dulunya mengharuskan datang langsung ke kantor Bapenda, kini dapat dilakukan secara praktis melalui aplikasi SIMAYA di HP, yang mengurangi waktu dan antrian panjang. Untuk itu, perlu peningkatan kualitas jaringan di beberapa daerah yang masih mengalami kendala, agar aplikasi dapat berfungsi dengan optimal di seluruh wilayah. Dapat dilihat bahwa "perubahan nyata" dalam implementasi aplikasi SIMAYA telah mencapai 80%, yang tercermin dari peningkatan kemudahan dan transparansi dalam pelayanan PBB, meskipun terdapat kekurangan seperti masalah koneksi internet.

4.2 Tantangan dan Hambatan dalam Efektivitas Implementasi Aplikasi SIMAYA

Berikut tantangan dan hambatan dalam efektivitas implementasi aplikasi SIMAYA di Kabupaten Lamongan yang sangat relevan dalam meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah:

- a. Keterbatasan Akses Teknologi di Daerah Perdesaan
Banyak masyarakat di wilayah perdesaan yang masih kesulitan dalam mengakses aplikasi SIMAYA akibat terbatasnya infrastruktur teknologi, terutama akses internet yang tidak stabil. Hal ini menghambat mereka untuk memanfaatkan aplikasi secara maksimal, sehingga aplikasi tidak dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah yang lebih terpencil.
- b. Kurangnya Pemahaman Teknologi oleh Sebagian Masyarakat
Beberapa wajib pajak, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIMAYA. Mereka

membutuhkan pelatihan dan pendampingan lebih lanjut agar dapat mengoperasikan aplikasi dengan baik. Tanpa pemahaman yang memadai, aplikasi ini tidak akan memberikan manfaat secara optimal bagi masyarakat.

c. Resistensi terhadap Perubahan dari Masyarakat

Beberapa wajib pajak merasa lebih nyaman dengan cara manual yang telah terbiasa dilakukan sebelumnya. Pergantian dari sistem manual ke digital memerlukan waktu untuk adaptasi, dan sebagian masyarakat, terutama yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi, mungkin mengalami kesulitan atau bahkan resistensi terhadap penggunaan aplikasi SIMAYA. Hal ini menghambat upaya untuk memperluas penggunaan aplikasi secara efektif.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIMAYA oleh Bapenda Kabupaten Lamongan memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah perkotaan dan perdesaan. Aplikasi ini berhasil mempermudah proses pembayaran PBB, meningkatkan transparansi, serta efisiensi pengelolaan data pajak. Sebanyak 60% masyarakat sudah memahami dasar penggunaan aplikasi ini, meskipun 40% lainnya masih membutuhkan bantuan lebih lanjut dalam hal sosialisasi dan pelatihan. Pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini menjadi kunci keberhasilan, dengan 70% wajib pajak di perkotaan dan 50% di perdesaan berhasil mengakses aplikasi dengan baik, meskipun ada tantangan terkait keterbatasan akses teknologi dan pemahaman di daerah tertentu. Implementasi aplikasi SIMAYA telah mencapai 90% dalam mendukung tercapainya tujuan, yakni kemudahan akses informasi dan pembayaran, meskipun kendala teknis seperti kualitas jaringan dan kesiapan petugas masih perlu diperbaiki.

Dampak perubahan nyata dari aplikasi SIMAYA tercermin dalam peningkatan kemudahan dan transparansi pelayanan PBB, yang dirasakan oleh sebagian besar wajib pajak, seperti yang disampaikan oleh Wajib Pajak Perkotaan, Ibu Siti, yang menyatakan adanya perubahan signifikan dalam cara mengakses informasi dan melakukan pembayaran. Meskipun aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi, masih terdapat tantangan terkait kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, yang menghambat kelancaran penggunaan aplikasi. Dengan tingkat keberhasilan yang mencapai 80% dalam menciptakan perubahan nyata, diperlukan perbaikan pada infrastruktur teknologi dan pelatihan masyarakat agar aplikasi SIMAYA dapat dioptimalkan di seluruh wilayah Kabupaten Lamongan, baik perkotaan maupun perdesaan, untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T., Sukarnoputri, C., Sarofah, R., Fadli, Y., Chumaedi, A., Suliyanti, H., & Basit, A. (2022). Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan Pbb-P2 Dalam Pelayanan Pbb-P2 Di Kota Tangerang. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (Sinamu)*, 3. <https://doi.org/10.31000/Sinamu.V3i0.6049>
- Ananda, A. B., & Kurniawati, L. (2024). Pengaruh Tax Innovation, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanction, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb-P2. *Journal Of Economic Bussines And Accounting (Costing)*, 7(4), 7561–7578. <https://doi.org/10.31539/Costing.V7i4.10074>
- Handayani, M., & Kusuma, G. S. M. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32502/Jab.V8i1.5786>
- Hek, T. K., & Gani, P. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak Pbb Di Kecamatan Patumbak. *Jesya*, 6(1), 1001–1006. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V6i1.1002>
- Huda, M. N., & Wicaksono, G. (2021). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Yogyakarta. *Educoretax*, 1(4), 284–290. <https://doi.org/10.54957/Educoretax.V1i4.108>
- Lestari, S. H., Burhan, I., & Ka, V. S. Den. (2021). Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Melalui Surat Teguran, Surat Paksa, Dan Penyitaan Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 5(2), 236–245. <https://doi.org/10.25139/Jaap.V5i2.4145>
- Maghu Ate, N., Dwi Istiavan Mau, S., & Malo Ngongo, M. (2024). Penerapan Aplikasi Pengelolaan Data Buku Pajak Pada Desa Mandungo Berbasis Digital. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(5), 3441–3445. <https://doi.org/10.36040/Jati.V7i5.7664>
- Meilinda, E., & Jayanti, W. E. (2022). Peran Waterfall Sebagai Metode Pengembangan Perangkat Lunak Pada Sistem Informasi Pendataan Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 14(2), 144–155. <https://doi.org/10.32767/Jti.V14i2.1853>
- Ningrum, D. F., & Siregar, R. A. (2023). Analisis Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal*

- Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(5), 700–708.
<https://doi.org/10.36418/Syntax-Imperatif.V4i5.301>
- Nurhasanah, D., Herawan Hayadi, B., Ali Yusuf, F., Prasetyo, E., & Manajemen, M. (2024). Change Organization Theory Of Kurt Lewin. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 5. <https://doi.org/10.8734/Mnmae.V1i2.359>
- Pratama, R. A., Basir, A., & Jamil, A. (2024). Sistem Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Desa Tambakserang Dengan Framework Laravel. *Jurnal Tekno Kompak*, 18(1), 51. <https://doi.org/10.33365/Jtk.V18i1.3309>
- Rizal, A. R., Indriati, R., & Andriyanto, T. (2022). Sistem Informasi Pajak Bumi Bangunan Desa. *Jurnal Tecnoscienza*, 7(1), 1–14.
<https://doi.org/10.51158/Tecnoscienza.V7i1.790>
- Saputri, A. M., & Khoirawati, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sikap, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Sosebi Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 14–23.
<https://doi.org/10.21274/Sosebi.V1i1.4917>
- Wijaya, M. A., & Nawirah, N. (2023). Pengaruh Pendapatan, Sosialisasi, Sanksi, Tax Moral, Kemajuan Pembangunan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pbb-P2. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 18(1), 101–114.
<https://doi.org/10.32534/Jv.V18i1.3893>