



Efektivitas Penerapan Aplikasi Sepeda Mami dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pada BPPRD Kab Muaro Jambi

Teddy Agustian¹, Rio Yusri Maulana², Jefri Al Kausar³

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

teddyagustian65@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SEPEDA MAMI dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Muaro Jambi. Penelitian dilatarbelakangi oleh upaya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan e-government melalui digitalisasi pelayanan perpajakan untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi SEPEDA MAMI merupakan inovasi pelayanan digital yang memungkinkan wajib pajak melakukan pengecekan tagihan dan pembayaran PBB secara daring tanpa harus datang ke kantor BPPRD. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak BPPRD, operator aplikasi, serta pengguna layanan. Analisis data mengacu pada teori efektivitas Richard M. Steers yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SEPEDA MAMI telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kemudahan pelayanan dan mendukung kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan realisasi penerimaan PBB Kabupaten Muaro Jambi tahun 2025 yang mencapai 131,58% dari target yang ditetapkan. Pada aspek integrasi, BPPRD telah melaksanakan sosialisasi dan koordinasi dengan pemerintah kecamatan serta desa untuk memperluas pemanfaatan aplikasi. Pada aspek adaptasi, organisasi mampu menyesuaikan pelayanan berbasis digital melalui peningkatan kapasitas pegawai dan penyediaan sarana pendukung, meskipun masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi digital, serta optimalisasi layanan agar pemanfaatan aplikasi semakin efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan daerah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, E-Government, SEPEDA MAMI, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi Dan Bangunan.

1. Pendahuluan

Kebijakan pembayaran pajak di Indonesia menjadi salah satu elemen penting dalam strategi fiskal nasional yang bertujuan mendukung pembiayaan pembangunan secara berkelanjutan, mewujudkan pemerataan kesejahteraan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi. Kebijakan tersebut terus mengalami perkembangan seiring kemajuan teknologi, perubahan kondisi sosial dan ekonomi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi. Dalam pelaksanaannya, kebijakan perpajakan mencakup pajak pusat maupun pajak daerah dengan sistem dan mekanisme yang terus diperbarui agar lebih efektif, efisien, dan akuntabel. (Latif, 2022)

Salah satu perubahan penting dalam bidang perpajakan adalah penerapan digitalisasi layanan melalui penggunaan sistem seperti e-Filing, e-Billing, e-SPPT, e-Samsat, dan aplikasi SEPEDA MAMI. Upaya ini dilakukan untuk mempermudah proses pelaporan serta pembayaran pajak, mengurangi interaksi langsung antara petugas dengan wajib pajak, dan meminimalkan kemungkinan terjadinya penyimpangan administrasi. (Primadini & Gunadi, 2023) Selanjutnya, kebijakan pajak daerah menjadi salah satu bagian penting dalam struktur pendapatan asli daerah (PAD) yang memiliki peran langsung dalam membiayai pembangunan daerah, menyediakan pelayanan publik, serta memperkuat kemandirian fiskal daerah. Di Indonesia, landasan hukum pelaksanaan pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang menggantikan UU Nomor 28 Tahun 2009. Kebijakan tersebut memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menentukan tarif, sistem pemungutan, hingga pemberian insentif pajak, namun tetap berada dalam batas ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. (Pravasanti, 2018)

Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi telah melakukan langkah strategis dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi penerimaan pajak daerah, terutama dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan aplikasi digital "SEPEDA MAMI" yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam mengakses informasi pengecekan dan pembayaran pajak terutang secara daring. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat dengan lebih mudah memeriksa tagihan PBB serta melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah. (Afrizal, 2023)

Efektivitas Penerapan Aplikasi Sepeda Mami dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pada BPPRD Kab Muaro Jambi

Kebijakan ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pengelolaan PBB, seperti keterlambatan pendistribusian SPPT fisik, antrean panjang dalam proses pembayaran, serta masih rendahnya kesadaran dan partisipasi wajib pajak. Melalui pendekatan e-Government, Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi berharap dapat meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sekaligus mempercepat pencapaian target Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, sistem Sepeda Mami juga telah terhubung dengan layanan perbankan maupun outlet pembayaran resmi sehingga mampu menciptakan ekosistem digital yang aman dan terintegrasi. Kebijakan tersebut diatur dan dilaksanakan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi yang secara aktif melakukan sosialisasi mengenai digitalisasi pajak kepada masyarakat di desa dan kelurahan. Langkah ini juga memperoleh dukungan dari regulasi nasional melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah, serta sistem pengelolaan data wajib pajak yang terintegrasi melalui Sistem Informasi Pajak Daerah. (Irwansyah, 2024)

Berdasarkan Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 23 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Muaro Jambi, regulasi tersebut menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan pemerintahan digital di daerah. Perbup ini mengatur agar seluruh instansi pemerintahan, termasuk Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD), menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik yang cepat, mudah, serta transparan. Salah satu implementasi dari SPBE tersebut adalah hadirnya aplikasi SEPEDA MAMI, yaitu layanan digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses, mencetak, dan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara online. (Spbe, n.d.)

Aplikasi Sepeda Mami (Sistem Pelayanan Pajak Daerah Muaro Jambi) merupakan salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi dalam mendukung penerapan teknologi di bidang perpajakan daerah. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat atau wajib pajak dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan pajak secara daring, seperti pendaftaran, pengecekan status pajak, serta pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tanpa perlu datang langsung ke kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD). Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak daerah.

Salah satu sektor yang menjadi perhatian dalam penerapan e-government adalah bidang perpajakan, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Melalui digitalisasi layanan PBB, pemerintah berupaya memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat serta pendapatan pajak daerah. (Ariska, 2024)

Namun, efektivitas penerapan aplikasi Sepeda Mami dalam pelayanan wajib PBB tidak selalu berjalan dengan lancar. Di Kabupaten Muaro Jambi, tingkat partisipasi masyarakat dalam membayar PBB masih tergolong rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran wajib pajak serta komunikasi yang belum berjalan efektif antara pemerintah dan masyarakat menjadi faktor penghambat utama. Selain itu, data juga menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB di Kabupaten Muaro Jambi masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam sistem pemungutan pajak yang perlu segera diatasi guna meningkatkan pendapatan daerah. (Hermayanti & Andari, 2017) Berdasarkan laporan tahunan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Muaro Jambi, target penerimaan PBB pada tahun 2020 ditetapkan sebesar Rp6 miliar dan terealisasi sekitar Rp6,5 miliar. Pada tahun 2021, capaian realisasi meningkat menjadi Rp7,2 miliar dari target Rp6,2 miliar, namun angka tersebut masih menunjukkan adanya selisih dari target yang telah direncanakan. Selanjutnya, pada tahun 2022 BPPRD mencatat penerimaan sebesar Rp7,3 miliar dari target Rp6,4 miliar. Pada tahun 2023 kembali terjadi peningkatan realisasi menjadi Rp8,3 miliar dari target Rp6,5 miliar. Kemudian pada tahun 2024 terjadi peningkatan yang cukup signifikan dengan capaian realisasi sebesar Rp10,6 miliar dari target Rp7 miliar. Meskipun demikian, peningkatan tersebut tetap menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak masih belum maksimal. (Hidayad, 2023)

Data ini menjadi hal yang penting dalam mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi SEPEDA MAMI serta kendala yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut yang telah diperkenalkan sejak tahun 2022 sebagai platform layanan digital PBB. Meskipun setiap tahunnya terjadi peningkatan antara target dan realisasi PBB, sebagian besar masyarakat Muaro Jambi masih lebih cenderung melakukan pembayaran melalui kantor desa dibandingkan menggunakan aplikasi Sepeda Mami. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya mampu mendorong kepatuhan wajib pajak, terutama di wilayah perdesaan yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital. (Hermayanti & Andari, 2017)

Kajian Teoritis

1. Pengertian Efektivitas

Pengertian efektivitas ialah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap

semakin efektif. Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia “KBBI”, efektivitas ialah daya Guna keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Efektivitas adalah suatu pencapaian hasil tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sesuai harapan dan terlaksana dengan baik serta memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan efektif. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan suatu organisasi baik pemerintah ataupun swasta yang telah ditentukan sebelumnya. (Syukur et al., 2021)

Efektivitas merupakan hal yang sangat penting dalam menilai keberhasilan atau pencapaian sebuah organisasi dalam menjalankan program atau kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Secara sederhana, efektivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. (Saputra, 2025)

Menurut (Steers, 1980) ada 3 indikator dalam efektivitas sebagai berikut :

- 1) Pencapaian Tujuan
Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus di pandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam periodesasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran merupakan target yang konkrit dan dasar hukum. (Sutan et al., 2025)
- 2) Integrasi
Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : prosedur dan proses sosialisasi. (Maulana, 2020)
- 3) Adaptasi
Yaitu proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Jenis penelitian kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah suatu bentuk penelitian atau studi suatu masalah yang memiliki sifat kekhususan, dapat dilakukan baik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif, dengan sasaran perorangan ataupun kelompok, bahkan masyarakat luas. Selain itu studi kasus adalah memaksimalkan pemahaman tentang kasus yang dipelajari dan bukan untuk mendapatkan generalisasi, kasusnya dapat bersifat kompleks maupun sederhana dan waktu untuk mempelajari dapat pendek atau panjang, tergantung waktu untuk berkonsentrasi. Tujuan dari metode ini adalah untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai latar belakang, karakteristik, dan ciri khas dari kasus yang sedang diteliti dengan mengumpulkan data secara komprehensif melalui berbagai cara, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang peristiwa tersebut. (Arifien, 2016)

Lokasi penelitian ini adalah Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kab Muaro Jambi. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada peran BPPRD Kab Muaro Jambi yang bertugas dalam pengelolaan pajak serta retribusi daerah untuk mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah. sesuai dengan amanat Peraturan bupati No. 55 Tahun 2016. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Kabid Pengelola Pajak Daerah, Operator aplikasi SEPEDA MAMI, Pengguna Aplikasi SEPEDA MAMI. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penuaian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dapat triangulasi meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, serta triangulasi waktu. (Arif Rachman, Yochanan, Andi Ilham Samanlangi, 2024)

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi SEPEDA MAMI di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Muaro Jambi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) telah memberikan perubahan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Kehadiran aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi tagihan serta melakukan pembayaran PBB secara daring tanpa harus datang ke kantor BPPRD maupun menunggu distribusi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan karena seluruh data pembayaran dapat dipantau secara real time oleh petugas.

Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, aplikasi SEPEDA MAMI juga membantu BPPRD dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Melalui sistem digital, proses pencatatan pembayaran menjadi

lebih akurat sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi, mempercepat proses verifikasi pembayaran, serta memudahkan penyusunan laporan penerimaan pajak daerah. Penggunaan aplikasi ini juga mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi salah satu kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Pelaksanaan aplikasi SEPEDA MAMI tidak hanya melibatkan BPPRD sebagai pengelola utama, tetapi juga didukung oleh kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muaro Jambi sebagai penyedia infrastruktur teknologi informasi serta Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dalam mendukung pengelolaan keuangan daerah. Kolaborasi antarinstansi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh koordinasi kelembagaan yang berjalan secara sinergis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sistem aplikasi telah memiliki infrastruktur yang cukup memadai untuk menunjang pelayanan digital. Aplikasi dapat diakses melalui perangkat telepon pintar maupun komputer serta telah terintegrasi dengan berbagai kanal pembayaran sehingga memberikan alternatif yang lebih mudah bagi wajib pajak. Dari sisi keamanan, sistem telah menerapkan mekanisme autentikasi pengguna sehingga mampu menjaga keamanan data transaksi wajib pajak.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan aplikasi. Kendala utama berasal dari rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok usia lanjut yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi berbasis digital. Selain itu, kondisi jaringan internet di beberapa wilayah pedesaan yang belum stabil menyebabkan sebagian masyarakat mengalami hambatan ketika mengakses layanan pembayaran secara daring. Faktor lainnya adalah masih adanya kebiasaan masyarakat yang lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung melalui pemerintah desa atau petugas pemungut karena dianggap lebih mudah dan telah menjadi kebiasaan selama bertahun-tahun.

Berdasarkan temuan tersebut, efektivitas aplikasi SEPEDA MAMI belum hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, edukasi digital, serta pendampingan kepada masyarakat menjadi faktor penting agar transformasi pelayanan digital dapat diterima secara lebih luas. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers (1980) yang meliputi tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan indikator utama dalam teori efektivitas organisasi menurut Steers (1980) yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu organisasi mampu merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, tujuan utama penerapan aplikasi SEPEDA MAMI adalah meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi tagihan serta melakukan pembayaran PBB secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor BPPRD. Penerapan sistem digital juga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan hasil penelitian, tujuan tersebut telah mulai diwujudkan melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Dengan demikian, indikator pencapaian tujuan dapat dinilai melalui tingkat kemudahan pelayanan yang dirasakan masyarakat serta capaian penerimaan PBB yang berhasil diperoleh BPPRD Kabupaten Muaro Jambi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pajak Daerah BPPRD Kabupaten Muaro Jambi, penerapan aplikasi SEPEDA MAMI memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap proses pelayanan perpajakan. Sebelum aplikasi diterapkan, masyarakat harus mendatangi kantor BPPRD atau menunggu pelayanan dari pemerintah desa untuk memperoleh informasi tagihan dan melakukan pembayaran PBB. Setelah aplikasi diimplementasikan, masyarakat dapat mengakses informasi tagihan kapan saja melalui perangkat digital yang dimiliki sehingga proses pelayanan menjadi lebih sederhana. Kondisi tersebut tidak hanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak, tetapi juga membantu petugas dalam mempercepat proses administrasi dan verifikasi pembayaran. Data pembayaran yang masuk dapat dipantau secara langsung oleh petugas sehingga mempermudah proses pengawasan dan pelaporan penerimaan pajak daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa tujuan penerapan aplikasi sebagai instrumen digitalisasi pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan sasaran yang telah direncanakan oleh pemerintah daerah.

Keberhasilan pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari data realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Muaro Jambi pada tahun 2025. Berdasarkan data yang diperoleh, target penerimaan sebesar Rp10.846.824.024 berhasil dilampaui dengan realisasi mencapai Rp14.272.186.148 atau sebesar 131,58 persen dari target yang telah ditetapkan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam melakukan digitalisasi pelayanan perpajakan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan daerah. Kemudahan akses pembayaran melalui aplikasi SEPEDA MAMI mendorong masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara lebih praktis tanpa terkendala waktu maupun lokasi pelayanan. Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, sistem digital juga mempercepat proses pencatatan pembayaran sehingga meminimalkan

kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual. Oleh karena itu, pencapaian realisasi penerimaan PBB yang melebihi target menjadi salah satu indikator bahwa tujuan implementasi aplikasi telah berhasil diwujudkan.

Keberhasilan implementasi aplikasi SEPEDA MAMI juga tercermin dari capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Muaro Jambi tahun 2025. Secara rinci, realisasi penerimaan PBB pada masing-masing kecamatan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Penerimaan Pbb Tahun 2025

Kecamatan (District)	Rencana Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase Target (%)
Mestong	1.935.250.762	5.672.143.944	293,10
Sungai Bahar	427.156.097	379.720.044	88,89
Bahar Selatan	559.675.354	267.181.475	47,74
Bahar Utara	228.046.672	280.586.526	123,04
Kumpeh Ulu	760.366.715	1.006.896.120	132,42
Sungai Gelam	1.500.592.395	1.619.970.834	107,96
Kumpeh	389.401.211	239.725.733	61,56
Maro Sebo	602.153.825	460.594.101	76,49
Taman Rajo	1.299.585.178	1.366.617.020	105,16
Jambi Luar Kota	2.063.210.654	2.026.757.549	98,23
Sekernan	1.081.385.160	951.992.802	88,03

Meskipun secara keseluruhan target penerimaan telah tercapai, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan tersebut belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Muaro Jambi. Berdasarkan data penerimaan PBB tahun 2025 masih terdapat beberapa kecamatan yang belum mencapai target, seperti Bahar Selatan, Kumpeh, Maro Sebo, Sungai Bahar, dan Sekernan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan aplikasi SEPEDA MAMI masih dipengaruhi oleh karakteristik wilayah, tingkat literasi digital masyarakat, serta ketersediaan jaringan internet. Masyarakat yang berada di wilayah dengan akses internet terbatas cenderung masih mengandalkan pembayaran secara langsung melalui pemerintah desa atau petugas pemungut PBB. Selain itu, kelompok masyarakat lanjut usia juga masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga pemanfaatannya belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, indikator pencapaian tujuan dalam penerapan aplikasi SEPEDA MAMI dapat dikategorikan telah berjalan dengan cukup efektif. Hal ini terlihat dari meningkatnya kualitas pelayanan publik, kemudahan akses pembayaran PBB, serta keberhasilan pemerintah daerah melampaui target penerimaan pajak pada tahun 2025. Namun demikian, efektivitas tersebut masih memerlukan upaya penyempurnaan agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Muaro Jambi. BPPRD perlu terus meningkatkan sosialisasi, edukasi digital, dan pendampingan kepada masyarakat, terutama di wilayah yang tingkat pemanfaatan aplikasinya masih rendah. Selain itu, penguatan infrastruktur teknologi dan perluasan akses internet juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan digital. Dengan langkah-langkah tersebut, tujuan penerapan aplikasi SEPEDA MAMI tidak hanya tercapai dari sisi penerimaan pajak, tetapi juga mampu mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip e-government.

Integrasi

Integrasi merupakan indikator efektivitas menurut Steers (1980) yang menekankan pada kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi, koordinasi, dan kerja sama dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, integrasi diartikan sebagai kemampuan BPPRD Kabupaten Muaro Jambi dalam menyinergikan berbagai pemangku kepentingan untuk mendukung implementasi aplikasi SEPEDA MAMI sebagai layanan digital Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Keberhasilan integrasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh proses penyebaran informasi kepada masyarakat agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, BPPRD melibatkan berbagai instansi, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), pemerintah kecamatan, pemerintah desa, serta petugas pemungut PBB dalam pelaksanaan layanan digital tersebut. Kolaborasi antarinstansi tersebut bertujuan menciptakan pelayanan perpajakan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Dengan adanya koordinasi yang baik, setiap pihak memiliki peran yang saling melengkapi dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi SEPEDA MAMI.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pajak Daerah BPPRD Kabupaten Muaro Jambi, sosialisasi menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi SEPEDA MAMI oleh masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui pertemuan dengan pemerintah kecamatan, pemerintah desa, hingga penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat pada saat kegiatan pelayanan pajak berlangsung. Materi yang disampaikan tidak hanya berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi, tetapi juga menjelaskan

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.12101>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

manfaat pembayaran pajak secara digital, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, serta keamanan transaksi. Pemerintah desa juga berperan sebagai perantara informasi karena memiliki hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Melalui pola komunikasi tersebut, masyarakat diharapkan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan aplikasi sehingga tidak lagi bergantung pada sistem pembayaran secara manual. Upaya sosialisasi yang dilakukan BPPRD menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam membangun komunikasi yang efektif dengan seluruh pemangku kepentingan.

Selain sosialisasi, integrasi juga terlihat melalui koordinasi teknis antarinstansi dalam mendukung operasional aplikasi SEPEDA MAMI. BPPRD bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengelolaan infrastruktur teknologi informasi, pemeliharaan sistem aplikasi, serta penyelesaian gangguan teknis yang mungkin terjadi selama operasional berlangsung. Sementara itu, koordinasi dengan BPKAD dilakukan untuk memastikan bahwa data pembayaran yang masuk melalui aplikasi dapat tercatat secara akurat dalam sistem pengelolaan keuangan daerah. Kerja sama tersebut memperlihatkan bahwa implementasi layanan digital membutuhkan sinergi lintas sektor agar pelayanan dapat berjalan secara berkelanjutan. Tanpa adanya koordinasi yang baik, proses pelayanan digital berpotensi mengalami hambatan yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Oleh karena itu, integrasi antarinstansi menjadi salah satu faktor penting yang mendukung efektivitas implementasi aplikasi SEPEDA MAMI.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses integrasi masih menghadapi beberapa kendala di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai keberadaan maupun cara penggunaan aplikasi SEPEDA MAMI. Kondisi tersebut lebih banyak ditemukan pada masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan dengan tingkat akses informasi yang relatif terbatas. Selain itu, sebagian masyarakat masih merasa lebih nyaman melakukan pembayaran melalui pemerintah desa atau petugas pemungut karena telah menjadi kebiasaan selama bertahun-tahun. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan integrasi belum sepenuhnya merata dan masih memerlukan strategi komunikasi yang lebih luas serta berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan intensitas sosialisasi dan pemanfaatan berbagai media informasi menjadi langkah yang diperlukan untuk memperkuat integrasi antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator integrasi dalam penerapan aplikasi SEPEDA MAMI dapat dikategorikan berjalan cukup efektif karena BPPRD telah mampu membangun koordinasi internal maupun eksternal dalam mendukung digitalisasi pelayanan PBB. Pelaksanaan sosialisasi, koordinasi lintas instansi, serta keterlibatan pemerintah kecamatan dan desa menunjukkan adanya kerja sama yang baik dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Namun demikian, efektivitas integrasi masih perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat memperoleh akses informasi yang sama mengenai penggunaan aplikasi. Penguatan komunikasi melalui media sosial, pelayanan keliling, pendampingan masyarakat, serta peningkatan peran pemerintah desa dapat menjadi strategi untuk memperluas pemanfaatan aplikasi. Dengan integrasi yang semakin kuat, implementasi aplikasi SEPEDA MAMI diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Muaro Jambi.

Adaptasi

Adaptasi merupakan indikator efektivitas menurut Steers (1980) yang berkaitan dengan kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, serta kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, adaptasi diartikan sebagai kemampuan BPPRD Kabupaten Muaro Jambi dalam mengubah sistem pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dari mekanisme konvensional menuju pelayanan berbasis digital melalui aplikasi SEPEDA MAMI. Perubahan tersebut tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi aplikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan tersebut secara bertahap. Adaptasi yang baik akan menciptakan pelayanan yang lebih efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, indikator adaptasi menjadi salah satu faktor penting dalam menilai efektivitas penerapan aplikasi SEPEDA MAMI.

Berdasarkan hasil penelitian, BPPRD Kabupaten Muaro Jambi telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan teknologi informasi. Pegawai yang bertugas sebagai operator aplikasi telah memperoleh pemahaman mengenai penggunaan sistem sehingga mampu memberikan pelayanan secara lebih cepat dan akurat. Selain itu, penyediaan perangkat komputer, jaringan internet, serta sistem informasi yang terintegrasi turut mendukung kelancaran operasional aplikasi. Digitalisasi pelayanan juga mempermudah petugas dalam melakukan pemantauan pembayaran, penyusunan laporan, serta pengelolaan database wajib pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dari sisi internal organisasi, proses adaptasi terhadap pelayanan digital telah berjalan dengan baik. Keberhasilan ini menjadi modal penting bagi BPPRD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

Hasil wawancara dengan operator aplikasi SEPEDA MAMI menunjukkan bahwa tantangan terbesar dalam proses adaptasi justru berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan telepon pintar maupun mengoperasikan aplikasi

digital. Selain itu, keterbatasan literasi digital menyebabkan sebagian wajib pajak masih memerlukan bantuan petugas ketika melakukan pembayaran secara daring. Hambatan lain yang ditemukan adalah kualitas jaringan internet yang belum merata pada beberapa wilayah sehingga akses terhadap aplikasi terkadang mengalami gangguan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih melakukan pembayaran secara langsung melalui pemerintah desa atau kantor BPPRD. Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses adaptasi masyarakat terhadap transformasi digital masih berlangsung secara bertahap.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, BPPRD Kabupaten Muaro Jambi melakukan beberapa langkah penyesuaian agar pelayanan tetap berjalan secara optimal. Salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan pendampingan kepada masyarakat ketika menggunakan aplikasi serta tetap menyediakan layanan pembayaran secara langsung bagi masyarakat yang belum mampu memanfaatkan layanan digital. Selain itu, BPPRD juga terus melaksanakan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat aplikasi SEPEDA MAMI agar masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan elektronik. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya berorientasi pada penerapan teknologi, tetapi juga memperhatikan kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan. Fleksibilitas pelayanan tersebut menjadi bentuk adaptasi organisasi terhadap kondisi sosial masyarakat yang masih beragam. Dengan demikian, transformasi digital dapat berlangsung secara bertahap tanpa mengurangi akses masyarakat terhadap pelayanan perpajakan.

Berdasarkan hasil analisis, indikator adaptasi dalam penerapan aplikasi SEPEDA MAMI telah berjalan cukup efektif meskipun masih menghadapi beberapa tantangan. Dari sisi organisasi, BPPRD telah mampu menyesuaikan sistem pelayanan melalui peningkatan kapasitas pegawai, penyediaan sarana pendukung, serta pengembangan layanan berbasis digital. Dari sisi masyarakat, proses adaptasi masih memerlukan waktu karena dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, usia, serta kondisi infrastruktur internet pada masing-masing wilayah. Oleh sebab itu, keberhasilan implementasi aplikasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam mendampingi masyarakat selama proses transformasi digital berlangsung. Apabila edukasi digital dan penguatan infrastruktur terus dilakukan secara berkelanjutan, maka pemanfaatan aplikasi SEPEDA MAMI akan semakin optimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus mewujudkan pelayanan publik yang modern, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi SEPEDA MAMI dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada BPPRD Kabupaten Muaro Jambi telah berjalan cukup baik. Aplikasi ini mampu memberikan kemudahan pelayanan pajak melalui pengecekan dan pembayaran PBB secara digital, yang didukung oleh capaian realisasi penerimaan PBB tahun 2025 sebesar 131,58% dari target. Pada aspek integrasi, BPPRD telah melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan berbagai pihak, sedangkan pada aspek adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan pelayanan pajak berbasis teknologi. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan pemahaman digital sebagian masyarakat dan belum optimalnya pemanfaatan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi, dan optimalisasi layanan agar penerapan SEPEDA MAMI dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara maksimal.

Dari hasil penelitian, penulis memberikan saran agar BPPRD Kabupaten Muaro Jambi meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi SEPEDA MAMI, terutama kepada masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Selain itu, diperlukan pendampingan bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan elektronik. Pemerintah daerah juga perlu melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi agar pelayanan PBB berbasis digital semakin optimal, mudah digunakan, dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Reference

- Afrizal. (2023). *Sosialisasi Dan Penerapan Aplikasi Klik SPPT Untuk Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan*. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Muaro Jambi.
- Arif Rachman, Yochanan, Andi Ilham Samanlangi, H. P. (2024). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D. In *CV Saba Jaya Publishr*.
- Arifien, S. A. (2016). The Use Of Individual Guidance And Counseling In Dealing With Femalo To Male Transsexual Problems Using A Feminism Approach (Case Study At SMP Negeri 12 Bandar Lampung). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ariska, W. A. (2024). *TRANSFORMASI SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN*. 10(2), 49–59.
- Hermayanti, H., & Andari, C. (2017). Peranan Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 17(3), 84–95.
- Hidayad, D. (2023). *BPPRD Kabupaten Muaro Jambi. (2023). Laporan Kinerja Tahunan Bidang PBB-P2*. BPPRD Kabupaten Muaro Jambi.
- Irwansyah. (2024). *Pemkab Muaro Jambi Dorong Inovasi Digital Klik SPPT, Masyarakat Dapat Cek Dan Bayar Pajak Dari Rumah*. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi – PPID.
- Latif, S. A. (2022). Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(2), 155–172. <https://doi.org/10.25077/jakp>
- Maulana, R. Y. (2020). Collaborative Governance In The Implementation Of E-Government-Based Public Services Inclusion In Jambi Province, Indonesia. *Journal Of Governance*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.31506/jog.v5i1.7317>

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.12101>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Pravasanti, Y. A. (2018). Dampak Kebijakan Dan Keberhasilan Tax Amnesty Bagi Perekonomian Indonesia. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 16(1), 84–94. <https://doi.org/10.30595/Kompartemen.V16i1.2415>
- Primadini, I., & Gunadi, G. (2023). Analisis SWOT Terhadap Kebijakan Pajak Digital Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 10(1), 33–47. <https://doi.org/10.35838/Jrap.2023.010.01.04>
- Saputra. (2025). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI*. 1–31.
- Spbe, Peraturan Bupati No 30. (N.D.). *Perbub No 30 Tahun 2024 Mengenai Spbe*.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta. <https://books.google.co.id/books?id=2r9nnqaacaaj>
- Sutan, A. J., Al Kausar, J., Asiah, U., & Putri, R. J. (2025). *Bibliometric Analysis Of Collaborative Governance In Indonesia: The Development And Impact* (Vol. 2025, Number Osc). Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-505-8_21
- Syukur, M., Razak, M., & Hamzah, M. (2021). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG* Program Pascasarjana Magister Manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar 2 Program Pascasarjana Magister Manajemen, ITB Nobel Indonesia Ma. 2, 958–969.