

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI BANJARMASIN
INTEGRASI PAJAK (BIJAK) PADA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN, PENDAPATAN, DAN ASET DAERAH
KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Jurusan Administrasi Publik



Nisrina Arianti

NIM. 2210411220035

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI BANJARMASIN INTEGRASI PAJAK
(BIJAK) PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET
DAERAH KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Nisrina Arianti NIM : 2210411220035
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana
(S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 8 April 2026.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)

NIP. 196811021994032001

(.....)

c. Anggota

(Shafrina Amalia, S.AP., M.AP)

NIP. 199706112024062001

(.....)

Banjarmasin, 23 April 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal Delapan bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 290 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 31 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Nisrina Arianti
NIM : 2210411220035
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK) pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 13.00 wita s/d selesai
Nilai : 82 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

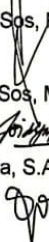


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 8 April 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nisrina Arianti

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si ()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP ()
3. Anggota : Shafrina Amalia, S.AP, M.AP ()

Mengetahui/membenarkan :

g) Dekan
Ketua Lembaga Administrasi Publik,



g) Dekan
Ketua Lembaga Administrasi Publik,
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIM 1999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisrina Arianti
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 Agustus 2003
NIM : 2210411220035
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Simpang Sei. Mesa No. 53 RT. 012 RW. 002,
Kel. Seberang Masjid Kec. Banjarmasin Tengah,
Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 April 2026

Nisrina Arianti

Nisrina Arianti

NIM. 2210411220035

ABSTRAK

Nisrina Arianti, 2210411220035, 2026. Efektivitas Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK) pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Avela Dewi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Banjarmasin, di mana realisasi pajak daerah sering kali tidak mencapai target akibat sistem pengelolaan yang masih konvensional dan kurang terintegrasi. Sebagai inovasi digital, Pemerintah Kota Banjarmasin melalui BPKPAD meluncurkan aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK) untuk menyederhanakan layanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program aplikasi BIJAK serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasinya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-evaluatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, dengan indikator efektivitas program dari Budiani yang meliputi: ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BIJAK telah memberikan kemudahan akses layanan mandiri, namun efektivitasnya dalam mencapai target penerimaan pajak belum optimal, ditandai dengan masih adanya defisit realisasi pajak pada tahun 2024. Faktor penghambat utama meliputi rendahnya literasi digital wajib pajak, kendala teknis pada sistem, serta belum seluruh wajib pajak mengetahui adanya aplikasi BIJAK. Selain itu, proses pembayaran belum sepenuhnya terintegrasi di dalam aplikasi, masih menggunakan *manual payment*. Penelitian ini menyarankan BPKPAD untuk mengintegrasikan sistem pembayaran elektronik secara langsung, meningkatkan intensitas sosialisasi yang edukatif, serta melakukan pemeliharaan server secara rutin guna menjaga kualitas layanan digital.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Aplikasi BIJAK, Pajak Daerah, Digitalisasi Layanan, BPKPAD Kota Banjarmasin.

ABSTRACT

Nisrina Arianti, 2210411220035, 2026. The Effectiveness of the Banjarmasin Integrasi Pajak Application Program (BIJAK) at the Banjarmasin City Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah. Under the guidance of Avela Dewi.

This research is motivated by challenges in optimizing Regional Original Revenue (PAD) in Banjarmasin City, where the realization of regional taxes often does not reach the target due to a management system that is still conventional and less integrated. As a digital innovation, the Banjarmasin City Government through BPKPAD launched the Banjarmasin Tax Integration (BIJAK) application to simplify services and increase taxpayer compliance. This study aims to analyze the effectiveness of the BIJAK application program and identify factors that hinder its implementation.

The research method used is a qualitative approach with a descriptive-evaluative type of research. Data was collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model, with indicators of program effectiveness from Budiani which include: target accuracy, program socialization, goal achievement, and program monitoring.

The results of the study show that the BIJAK application has provided easy access to independent services, but its effectiveness in achieving the tax revenue target has not been optimal, marked by the fact that there is still a deficit in tax realization in 2024. The main inhibiting factors include the low digital literacy of taxpayers, technical obstacles in the system, and not all taxpayers are aware of the BIJAK application. In addition, the payment process is not fully integrated in the application, still using manual payment. This study suggests that BPKPAD should integrate electronic payment systems directly, increase the intensity of educational socialization, and carry out routine server maintenance to maintain the quality of digital services.

Keywords: Program Effectiveness, BIJAK Application, Regional Tax, Service Digitalization, BPKPAD Banjarmasin City.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “*Efektivitas Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK) pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kota Banjarmasin*” dapat terselesaikan sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat strata-1 (S1) bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Prof. Dr. Ahmad, SE. M.SI. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Koordinator Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP. selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberikan dukungan kepada penulis.

6. Sekali lagi, penulis sampaikan terima kasih kepada Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, berdiskusi, serta dengan sabar mengarahkan penulis dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.
7. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP. selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
8. Ibu Shafrina Amalia, M.AP. selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
9. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
10. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, khususnya teman-teman Angkatan 2022.
11. Kepada kedua orang tua tercinta, Abah dan Mamah, yang dengan penuh cinta telah memberikan dukungan moril, materiil, serta doa yang tak pernah putus. Juga kepada seluruh keluarga besar yang selalu mendorong penulis untuk terus belajar dan berkembang.
12. Nisrina Arianti, terima kasih sudah mampu bertahan, bekerja keras, dan tidak menyerah meski harus melewati berbagai tantangan. Terima kasih telah tetap melangkah hingga sampai di titik ini.

13. Teman-teman "Para Cewe Cantik Comel Sedunia", terima kasih telah menemani perjalanan hidup penulis sejak masa SMP. Persahabatan kalian adalah sumber kebahagiaan yang sangat berharga.
14. Teman-teman "Biro Jodoh", terima kasih telah bersama-sama sejak masa mahasiswa baru. Kehadiran kalian menjadikan masa-masa kuliah ini terasa lebih berwarna dan penuh tawa.
15. Teman-teman UKM PIK-Ma "BRM" ULM, terima kasih telah menjadi rumah kedua sejak tahun pertama kuliah. Terima kasih atas setiap diskusi menyenangkan dan ruang berkembang yang kalian berikan.
16. Teman-teman "Cewe", terima kasih banyak karena telah menemani dan memberikan semangat selama proses panjang penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik.

Banjarmasin, 8 April 2026

Nisrina Arianti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Konsep Teoritis	13
2.2.1. Konsep Efektivitas	13
2.2.2. Efektivitas Program.....	14
2.2.3. Ukuran Efektivitas	16
2.2.4. Faktor Penghambat Efektivitas	18
2.2.5. Pengertian Pajak.....	19
2.2.6. Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Pendekatan Penelitian	23
3.2. Tipe Penelitian.....	25
3.3. Lokasi Penelitian.....	26
3.4. Sumber Data dan Instrumen.....	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29
3.6. Pengolahan Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian	34

4.1.1.	Profil Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin	35
4.1.2.	Visi & Misi Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin.....	36
4.1.3.	Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin.....	39
4.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin	42
4.2.	Gambaran Umum Aplikasi BIJAK	44
4.2.1.	Fitur Layanan Aplikasi BIJAK.....	46
4.2.2.	Sistem Keamanan Aplikasi BIJAK	48
4.2.3.	Syarat Pengguna Aplikasi BIJAK	49
4.2.4.	Alur Pengaktifasian Aplikasi BIJAK.....	50
4.3.	Uraian Temuan Penelitian	51
4.3.1.	Tujuan Efektivitas Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)	52
4.3.2.	Target Jumlah Pengguna Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK).....	53
4.3.3.	Sosialisasi Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)	54
4.3.4.	Kemanfaatan Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)	56
BAB V	PEMBAHASAN	61
5.1.	Efektivitas Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK) ...	61
5.1.1.	Ketepatan Sasaran	61
5.1.2.	Sosialisasi Program	63
5.1.3.	Tujuan Program.....	65
5.1.4.	Pemantauan Program	68
5.2.	Faktor Penghambat Program Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)	72
5.2.1.	Rendahnya Literasi Digital Wajib Pajak	72
5.2.2.	Terjadi Gangguan Teknis pada Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)	73
5.2.3.	Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Mengenai Aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK).....	73
BAB VI	PENUTUP	75
6.1.	Kesimpulan	75
6.2.	Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80