

Disparitas Kompetensi Digital Internal dan Efektivitas Pelaporan Pajak Daerah di BAPENDA Kabupaten Jember

Habibatul Munawaroh¹, Ayu Dwi Aprilia², Aminatus Zahriyah³

^{1,2,3}Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia

Email: ¹habibiibaatulmunawaroh@gmail.com, ²ayudwiapriliaaks@gmail.com, ³aminatus.ria23@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ¹ayudwiapriliaaks@gmail.com

Abstrak—Transformasi digital dalam sektor publik menuntut kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan sistem informasi secara optimal. Namun, dalam praktiknya masih terdapat disparitas kompetensi digital internal yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pelaporan pajak daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana disparitas kompetensi digital internal mempengaruhi efektivitas pelaporan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai yang terlibat dalam proses pelaporan pajak daerah. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disparitas kompetensi digital internal dipengaruhi oleh faktor individu yaitu usia, pendidikan, dan pengalaman kerja, serta faktor organisasi seperti pelatihan dan dukungan sistem. Perbedaan kompetensi tersebut berdampak pada meningkatnya kesalahan input data, keterlambatan pelaporan, dan inefisiensi proses kerja, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas pelaporan pajak daerah. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan dan pemerataan kompetensi digital pegawai. Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan dan pemerataan kompetensi digital guna mendukung optimalisasi pelaporan pajak daerah berbasis sistem digital.

Kata Kunci: Administrasi Pajak Daerah, Akutansi Sektor Publik, Kesenjangan Kompetensi Digital

Abstract— Digital transformation in the public sector requires human resources to effectively utilize information systems. However, in practice, disparities in internal digital competence may affect the effectiveness of local tax reporting. This study aims to analyze the impact of internal digital competence disparities on the effectiveness of local tax reporting at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Jember Regency. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving employees engaged in local tax reporting processes. Data analysis was conducted using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that disparities in digital competence are influenced by individual factors such as age, educational background, and work experience, as well as organizational factors including training and system support. These disparities lead to data input errors, reporting delays, and inefficiencies in work processes, ultimately reducing the effectiveness of local tax reporting. The results highlight that the success of digital system implementation depends not only on technological infrastructure but also on the readiness and equal distribution of employees' digital competencies. This study implies the importance of strengthening human resource capacity through continuous training and equitable development of digital competencies to support effective digital-based tax reporting.

Keywords: Digital Competence Gap, Local Tax Administration, Public Sector Accounting

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor publik merupakan langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan tata kelola, transparansi, dan akuntabilitas keuangan daerah sesuai prinsip *good governance*. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai bentuk reformasi administrasi agar lebih modern, adaptif, dan responsif. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah daerah diharapkan mampu mengelola data secara terintegrasi dan *real time* untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Digitalisasi di lingkungan pemerintah daerah, termasuk pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, diwujudkan melalui penerapan sistem informasi dalam proses administrasi perpajakan daerah, mulai dari pendataan wajib pajak, penetapan pajak terutang, pembayaran elektronik, hingga pelaporan pajak daerah. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai fungsi administrasi, meminimalkan duplikasi data, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan konsistensi informasi antarbagian [1]. Penerapan sistem digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional dari segi waktu, biaya, dan tenaga kerja. Masyarakat sebagai wajib pajak memperoleh kemudahan melalui layanan pembayaran daring, pengecekan tagihan, dan pelaporan tanpa harus datang langsung ke kantor. Kondisi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak melalui proses yang lebih mudah dan transparan [2]. Penerapan sistem informasi berbasis teknologi berperan penting dalam meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Data

yang dikelola secara digital cenderung lebih akurat, terstruktur, dan mudah ditelusuri dibandingkan sistem manual. Dengan sistem yang terintegrasi, setiap transaksi dapat tercatat otomatis sehingga memudahkan pengawasan, evaluasi, penyusunan laporan keuangan daerah, analisis penerimaan pajak, serta perumusan kebijakan fiskal yang lebih tepat sasaran.

Implementasi digitalisasi dalam pengelolaan pajak daerah tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, sumber daya manusia, budaya kerja, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Transformasi digital perlu dipahami sebagai proses menyeluruh yang melibatkan perubahan sistem kerja dan peningkatan kapasitas pegawai. Kompetensi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem informasi dan keandalan pelaporan [3]. Dalam praktiknya, transformasi digital sektor publik masih menghadapi tantangan berupa disparitas kompetensi digital internal, yaitu perbedaan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi. Perbedaan tersebut mencakup kemampuan teknis, pemahaman sistem, adaptasi terhadap perubahan teknologi, serta kesiapan menerapkan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Disparitas ini dipengaruhi oleh faktor individu maupun organisasi, seperti latar belakang pendidikan, usia, pengalaman kerja, intensitas penggunaan teknologi, ketersediaan pelatihan, dukungan manajerial, dan kebijakan pengembangan sumber daya manusia [4]. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan beban kerja, ketergantungan pada pegawai tertentu, serta potensi kesalahan dalam pengolahan data [5]. Dalam pengelolaan pajak daerah, disparitas kompetensi digital dapat menyebabkan kesalahan input data, keterlambatan pembaruan informasi, dan menurunnya keandalan laporan sebagai dasar pengambilan keputusan [6]. Disparitas kompetensi digital juga dapat menghambat efektivitas kebijakan digitalisasi. Sistem yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi tidak akan berjalan optimal apabila tidak didukung kesiapan sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan dan pemerataan kompetensi digital internal organisasi.

Fenomena disparitas kompetensi digital internal juga dapat ditemukan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil observasi lapangan peneliti selama pelaksanaan kegiatan magang di lokasi penelitian, terlihat adanya variasi tingkat kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan kerja. Variasi tersebut tercermin dari perbedaan dalam mengoperasikan aplikasi, memahami alur sistem informasi, hingga dalam melakukan proses input dan pengolahan data secara digital. Sebagian pihak telah mampu memanfaatkan sistem secara optimal dan efisien, namun masih terdapat pihak yang mengalami kendala dalam penggunaan teknologi, baik karena keterbatasan pemahaman maupun kurangnya adaptasi terhadap sistem yang terus berkembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan kompetensi digital internal yang merata. Dampak variasi kompetensi tersebut mulai terlihat pada proses pelaporan pajak daerah. Pelaporan tidak hanya menuntut ketepatan waktu, tetapi juga ketelitian dan konsistensi data. Ketika terdapat perbedaan pemahaman terhadap sistem, potensi kesalahan input data, keterlambatan pembaruan informasi, serta ketidaksesuaian prosedur menjadi lebih tinggi. Akibatnya, proses pelaporan yang seharusnya berjalan sistematis dan terintegrasi menjadi kurang optimal.

Penelitian terdahulu mengenai pengelolaan pajak daerah menunjukkan kecenderungan fokus pada faktor eksternal organisasi, seperti kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, serta efektivitas penerimaan pajak daerah. Sumanja (2022) [7] mengemukakan bahwa peningkatan penerimaan pajak dan retribusi daerah berkontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga optimalisasi penerimaan menjadi determinan utama dalam kinerja keuangan daerah. Aspek administrasi perpajakan, seperti prosedur pendaftaran objek PBB-P2, juga dinilai berperan dalam menjaga ketertiban pengelolaan data pajak [8]. Studi lain oleh Hasanah et al. (2025) [9] menegaskan bahwa strategi peningkatan pajak dan retribusi daerah melalui optimalisasi kebijakan Bapenda merupakan langkah krusial dalam meningkatkan PAD, yang diperkuat oleh temuan Fahira et al. (2025) [10] terkait pentingnya peran kelembagaan Bapenda dalam fungsi pengelolaan, pelayanan, dan implementasi kebijakan perpajakan daerah. Pada aspek operasional, sejumlah penelitian menitikberatkan pada prosedur administrasi sebagai faktor pendukung efektivitas pengelolaan pajak daerah. Sulistyorini (2025) [11] menunjukkan bahwa prosedur penagihan pajak reklame berperan dalam menjaga efektivitas penerimaan pajak, sedangkan Aulia (2022) [12] menemukan bahwa prosedur pemungutan pajak restoran yang sistematis mampu meningkatkan kelancaran administrasi perpajakan. Fahreisy (2024) [13] serta Al Bukhori (2024) [14] juga menekankan pentingnya mekanisme penagihan dan pengendalian dalam menjaga ketertiban administrasi pajak daerah. Faktor kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan juga menjadi perhatian utama dalam penelitian sebelumnya [15]. Seiring dengan perkembangan teknologi, implementasi *e-government* dalam pengelolaan pajak daerah mulai mendapatkan perhatian, sebagaimana ditunjukkan oleh Asmaraningsih dan Maulana (2025) [16] yang menemukan bahwa program J-MBAKO mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam layanan pembayaran pajak daerah. Namun, dominasi kajian pada aspek eksternal, prosedural, dan implementasi sistem menunjukkan bahwa dimensi internal organisasi masih relatif terabaikan. Secara khusus, kompetensi digital internal sebagai representasi kemampuan individu dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem informasi belum banyak

dikaji secara mendalam dalam konteks pelaporan pajak daerah. Padahal, dalam perspektif transformasi digital sektor publik, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia dalam mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi ke dalam proses kerja. Ketidakseimbangan atau disparitas kompetensi digital antarindividu berpotensi menimbulkan inefisiensi, kesalahan dalam pengolahan data, serta menurunkan kualitas dan keandalan pelaporan.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menunjukkan bahwa hubungan antara disparitas kompetensi digital internal dan efektivitas pelaporan pajak daerah belum banyak dieksplorasi secara empiris, khususnya dalam konteks instansi pemerintah daerah. Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menempatkan kompetensi digital internal sebagai variabel kunci dalam menganalisis efektivitas pelaporan pajak daerah berbasis sistem digital. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada keberadaan sistem, tetapi juga pada dinamika kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis disparitas kompetensi digital internal dan efektivitas pelaporan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Penelitian ini diharapkan memberikan perspektif baru dalam kajian akuntansi sektor publik, terutama terkait faktor yang memengaruhi kualitas pelaporan di era digital. Penelitian ini juga menekankan pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi digital secara berkelanjutan. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan kompetensi digital dan efektivitas pelaporan pada sektor publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi BAPENDA Kabupaten Jember dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas pelaporan pajak daerah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi disparitas kompetensi digital internal pegawai dalam proses pelaporan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember [17]. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui sudut pandang informan yang terlibat langsung, dengan menekankan makna, pengalaman, persepsi, dan perilaku individu dalam lingkungan kerja [18]. Dalam penelitian ini, disparitas kompetensi digital berkaitan dengan kemampuan teknis, kesiapan beradaptasi, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, usia, dan kebiasaan penggunaan teknologi. Pendekatan kualitatif dinilai tepat untuk menggali kondisi tersebut serta dampaknya terhadap efektivitas pelaporan pajak daerah [19].

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember karena instansi tersebut memiliki tugas dalam pengelolaan pendapatan dan pelaporan pajak daerah yang didukung sistem digital, sehingga sesuai dengan fokus penelitian. Lokasi ini dipilih karena peneliti sedang menjalani program Magang MBKM di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, sehingga memudahkan proses observasi, akses data, dan interaksi dengan informan

2.3 Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember yang terlibat dalam pelaporan pajak daerah dan menggunakan perangkat digital atau sistem informasi dalam pekerjaannya. Subjek dipilih karena berkaitan langsung dengan fokus penelitian mengenai disparitas kompetensi digital internal dan efektivitas pelaporan pajak daerah. Informan penelitian adalah individu yang mengetahui, memahami, dan mengalami langsung kondisi yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang relevan [20]. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian [21]. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pegawai yang bertugas pada bidang pelaporan pajak daerah BAPENDA Jember.
2. Terlibat langsung dalam proses penginputan, pengolahan, atau penyusunan laporan.
3. Menggunakan komputer, aplikasi kerja, atau sistem informasi digital.
4. Memiliki kemampuan digital yang beragam.
5. Mewakili rentang usia yang berbeda.
6. Memiliki latar belakang pendidikan yang beragam.
7. Memiliki masa kerja yang berbeda.
8. Bersedia menjadi informan penelitian.

Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh benar-benar berasal dari pihak yang memahami proses kerja dan penggunaan teknologi digital. Dalam penelitian ini, jumlah informan yang diwawancarai sebanyak 7 orang, yang terdiri atas 1 Kepala Bidang (Kabid) Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah, 1 Kepala Seksi (Kasi)

Penagihan, 4 Staff Pelaksana/Operator Sistem, dan 1 Staff bagian Keuangan dan Pelaporan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip kecukupan data (*saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan. Untuk memperjelas karakteristik informan dalam penelitian ini, berikut disajikan profil informan yang meliputi jabatan, unit kerja, masa kerja, serta peran dalam pelaporan pajak daerah. Penyajian profil ini bertujuan untuk menunjukkan variasi informan yang menjadi dasar dalam menganalisis disparitas kompetensi digital internal.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode Informan	Jabatan	Bidang/Unit Kerja	Masa Kerja	Peran dalam Pelaporan Pajak
1	Kepala Bidang	Bidang Pendataan dan Penetapan	11 tahun	Pengawasan dan pengambilan keputusan
2	Kepala Seksi	Seksi Penagihan	14 tahun	Koordinasi pelaporan dan monitoring
3	Staff Pelaksana	Bidang Pajak Daerah	8 tahun	Input dan pengolahan data pajak
4	Staff Pelaksana	Bidang Pajak Daerah	2 tahun	Input data dan administrasi sistem
5	Staff Pelaksana	Bidang Penetapan	9 tahun	Pengolahan data manual dan digital
6	Staff Pelaksana	Bidang Penagihan	5 tahun	Verifikasi data dan administrasi
7	Staff Keuangan	Subbag Keuangan	6 tahun	Rekapitulasi dan penyusunan laporan

2.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Penggunaan kedua sumber data tersebut bertujuan agar peneliti memperoleh informasi yang lengkap dan mendalam mengenai disparitas kompetensi digital internal pegawai dalam pelaporan pajak daerah.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember yang terlibat dalam pelaporan pajak daerah. Informasi yang dikumpulkan meliputi kemampuan penggunaan perangkat digital, pengalaman mengoperasikan sistem, hambatan kerja, serta bentuk kesenjangan kompetensi digital antarpegawai [22].
2. Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh melalui dokumen, arsip, dan literatur yang relevan. Data ini meliputi struktur organisasi, uraian tugas, SOP pelaporan pajak daerah, laporan kinerja, peraturan terkait pajak daerah, serta jurnal dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi digital dan efektivitas kerja [23].

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang mendalam dan sesuai kondisi lapangan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi [24]. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara
Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada informan, seperti kepala bidang terkait, staf administrasi, operator sistem, dan pegawai pelaksana. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi mengenai pengalaman penggunaan teknologi digital, hambatan kerja, kesenjangan kompetensi digital, serta upaya mendukung pelaporan pajak daerah [25].
2. Observasi
Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas kerja pegawai dalam proses pelaporan pajak daerah, seperti penggunaan komputer, aplikasi kerja, sistem informasi, interaksi antarpegawai, serta kendala yang muncul saat bekerja.
3. Dokumentasi
Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa struktur organisasi, laporan kinerja, arsip pelaporan pajak daerah, dan dokumen lain yang relevan.

2.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif interaktif. Proses analisis dilakukan secara berulang sejak pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti [26]. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data

Pada tahap reduksi data, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ditranskripsi kemudian dilakukan proses coding yang meliputi *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*. *Open coding* digunakan untuk mengidentifikasi konsep awal, *axial coding* untuk menghubungkan antar kategori, dan *selective coding* untuk menentukan tema inti penelitian, yaitu disparitas kompetensi digital internal dan efektivitas pelaporan pajak daerah.

2. Penyajian Data

Tahap penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan matriks untuk mempermudah identifikasi pola dan hubungan antar kategori.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi data yang kemudian diverifikasi menggunakan teknik triangulasi (sumber, teknik, dan waktu) serta member check untuk memastikan keabsahan data [27].

Alur analisis data meliputi pengumpulan data, transkripsi, proses coding, kategorisasi, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Dengan tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang valid, kredibel, dan dapat direplikasi.

2.7 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan, ketepatan, dan sesuai dengan kondisi lapangan. Salah satu teknik yang digunakan adalah triangulasi, yaitu pemeriksaan data melalui perbandingan dari berbagai sudut pandang guna mengurangi bias dan meningkatkan kredibilitas temuan [28]. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Triangulasi Sumber

Dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan berbeda, seperti kepala bidang, staf administrasi, operator sistem, dan pegawai pelaksana, untuk melihat konsistensi data mengenai kompetensi digital pegawai dan pelaporan pajak daerah [29].

2. Triangulasi Teknik

Dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga kebenaran data dapat diuji melalui teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda, seperti wawancara atau observasi lebih dari satu kali, untuk melihat konsistensi informasi sesuai situasi kerja.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Informan

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Jember yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan pendapatan daerah, khususnya dari sektor pajak daerah. Dalam menjalankan fungsinya, BAPENDA telah mengimplementasikan sistem digital sebagai bagian dari transformasi administrasi perpajakan daerah, yang mencakup proses pendataan, penetapan, pembayaran, hingga pelaporan pajak daerah. Struktur organisasi BAPENDA terdiri dari Kepala Badan, Sekretariat, serta bidang teknis yaitu Bidang Pajak Daerah, Bidang Pendataan dan Penetapan, serta Bidang Penagihan dan Keberatan. Setiap bidang memiliki keterkaitan langsung dengan penggunaan sistem informasi dalam mendukung pelaporan pajak daerah. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang, yang terdiri atas 1 Kepala Bidang (Kabid) Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah, 1 Kepala Seksi (Kasi) Penagihan, 4 Staff Pelaksana/Operator Sistem, dan 1 Staff bagian Keuangan dan Pelaporan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip kecukupan data (*saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan. Variasi informan ini mencerminkan perbedaan peran, usia, latar belakang pendidikan, serta masa kerja, sehingga mampu menggambarkan kondisi disparitas kompetensi digital secara lebih komprehensif. Secara umum, hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh pegawai telah menggunakan sistem digital dalam aktivitas kerja. Namun, tingkat pemanfaatan sistem tersebut belum merata, yang mengindikasikan adanya perbedaan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi di lingkungan BAPENDA telah

diimplementasikan secara struktural, namun belum sepenuhnya optimal secara fungsional karena masih terdapat variasi kompetensi digital antarpegawai.

3.2 Implementasi Sistem Digital dan Proses Pelaporan Pajak Daerah di BAPENDA Kabupaten Jember

Implementasi sistem digital di BAPENDA Kabupaten Jember mencakup seluruh tahapan administrasi perpajakan daerah, mulai dari pendataan objek dan subjek pajak, proses penetapan pajak terutang, hingga pelaporan pajak daerah. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan data antarbidang sehingga proses administrasi dapat berjalan secara lebih efisien dan terstruktur. Dalam praktiknya, proses pelaporan pajak daerah dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu penginputan data oleh operator atau staf administrasi, verifikasi data oleh bagian terkait, rekapitulasi data dalam sistem, dan penyusunan laporan akhir. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem digital telah mampu mempercepat proses pengolahan data dibandingkan metode manual. Pegawai yang memiliki kompetensi digital tinggi dapat menyelesaikan proses input dan pelaporan secara lebih cepat dan akurat. Namun, penelitian ini menemukan bahwa tidak semua pegawai mampu memanfaatkan sistem secara optimal. Kendala yang muncul yaitu kesulitan dalam memahami fitur sistem, kesalahan input data, dan keterlambatan dalam proses pelaporan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum secara otomatis meningkatkan efektivitas kerja organisasi. Efektivitas sistem sangat bergantung pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikan dan memahami alur sistem tersebut. Keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh interaksi antara manusia dan sistem (*human-technology interaction*). Dengan demikian, permasalahan yang muncul dalam pelaporan pajak daerah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan faktor sumber daya manusia.

3.3 Analisis Disparitas Kompetensi Digital Internal Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan adanya variasi kemampuan digital antarpegawai di lingkungan BAPENDA Kabupaten Jember. Untuk memperkuat analisis, peneliti melakukan pengolahan data secara tematik berdasarkan hasil kategorisasi data lapangan.

Tabel 2. Hasil Kategorisasi Data Temuan Lapangan

Kutipan Wawancara	Kategori	Tema
“Saya masih sering bingung saat input data di sistem, apalagi kalau ada update fitur baru” (3)	Kesulitan penggunaan sistem	Disparitas kompetensi digital
“Kalau saya sudah terbiasa pakai aplikasi, jadi lebih cepat input dan jarang salah” (4)	Keterampilan digital tinggi	Disparitas kompetensi digital
“Pegawai yang lebih muda biasanya lebih cepat memahami sistem” (2)	Faktor usia	Faktor penyebab disparitas
“Tidak semua pegawai ikut pelatihan sistem” (7)	Ketimpangan pelatihan	Faktor organisasi
“Kadang data salah karena input manual dari operator” (5)	Kesalahan input	Dampak kompetensi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disparitas kompetensi digital internal pegawai di BAPENDA Kabupaten Jember merupakan fenomena nyata yang terjadi dalam implementasi sistem digital. Perbedaan ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, memahami alur kerja digital, serta beradaptasi terhadap perubahan teknologi. Pegawai dengan kompetensi digital yang tinggi cenderung mampu memahami sistem dengan cepat, melakukan input data secara akurat, dan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri. Sebaliknya, pegawai dengan kompetensi digital yang lebih rendah menunjukkan, kesulitan dalam penggunaan sistem, ketergantungan pada rekan kerja, dan potensi kesalahan dalam pengolahan data. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak serta-merta menghilangkan permasalahan dalam proses kerja, tetapi justru memunculkan bentuk kesenjangan baru, yaitu kesenjangan kompetensi digital (*digital competence gap*). Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam sektor publik memiliki dimensi sosial yang berkaitan dengan kesiapan individu dalam mengadopsi teknologi.

Berdasarkan hasil analisis, disparitas kompetensi digital dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. Faktor Individu

Meliputi usia, pengalaman, dan latar belakang pendidikan. Pegawai yang lebih muda atau terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih adaptif dibandingkan pegawai yang telah lama bekerja dengan sistem manual. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh *digital literacy* terhadap kemampuan adaptasi teknologi dalam organisasi publik.

2. Faktor Organisasi

Meliputi pelatihan, dukungan manajerial, dan pemerataan akses pembelajaran teknologi. Penelitian menemukan bahwa pelatihan yang tidak merata menyebabkan kesenjangan kemampuan antarpegawai. Artinya, disparitas ini bukan hanya masalah individu, tetapi juga mencerminkan kurang optimalnya strategi pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep kompetensi digital yang menyatakan bahwa kemampuan teknologi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup kemampuan adaptasi, pemahaman sistem, dan integrasi teknologi dalam pekerjaan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa transformasi digital dalam sektor publik tidak dapat dipisahkan dari kesiapan sumber daya manusia. Dengan kata lain, keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya secara efektif. Disparitas kompetensi digital internal yang terjadi di BAPENDA Kabupaten Jember menunjukkan bahwa implementasi sistem digital belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan pegawai secara merata. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kualitas proses kerja, khususnya dalam pelaporan pajak daerah.

3.4 Dampak Disparitas Kompetensi Digital terhadap Efektivitas Pelaporan Pajak Daerah

Berdasarkan hasil penelitian, disparitas kompetensi digital internal pegawai di BAPENDA Kabupaten Jember memberikan dampak langsung terhadap efektivitas pelaporan pajak daerah. Dampak tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mempengaruhi kualitas, kecepatan, dan ketepatan informasi yang dihasilkan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan beberapa bentuk dampak utama sebagai berikut:

1. Kesalahan Input Data

Kesalahan dalam proses input data menjadi salah satu dampak paling dominan yang ditemukan dalam penelitian ini. Pegawai dengan kompetensi digital yang rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami alur sistem, sehingga meningkatkan potensi kesalahan dalam pengisian data. Kutipan informan: “Kadang data yang masuk tidak sesuai karena salah input dari operator” (6). Kesalahan input ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada kualitas data secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi digital berperan penting dalam menjaga akurasi informasi dalam sistem.

2. Keterlambatan Pelaporan

Disparitas kompetensi digital juga berdampak pada keterlambatan dalam proses pelaporan pajak daerah. Pegawai yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan pekerjaan. Kutipan informan: “Proses pelaporan jadi lama kalau harus menunggu perbaikan data” (7). Keterlambatan ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kecepatan adaptasi pengguna terhadap sistem tersebut.

3. Ketergantungan Antarpegawai

Pegawai dengan kompetensi digital rendah cenderung bergantung pada pegawai lain yang lebih memahami sistem. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja dalam organisasi. Fenomena ini menunjukkan adanya *knowledge dependency*, di mana distribusi pengetahuan yang tidak merata mempengaruhi efisiensi kerja tim.

4. Inefisiensi Proses Kerja

Akumulasi dari kesalahan input, keterlambatan, dan ketergantungan menyebabkan proses kerja menjadi kurang efisien. Sistem digital yang seharusnya mempercepat pekerjaan justru tidak dimanfaatkan secara optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa digitalisasi tanpa kesiapan SDM dapat menghasilkan *pseudo-efficiency*, yaitu kondisi di mana sistem terlihat modern tetapi belum memberikan manfaat maksimal.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa efektivitas penggunaan sistem dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan). Dalam konteks penelitian ini pegawai dengan kompetensi digital tinggi memiliki persepsi kemudahan yang lebih baik karena sistem digunakan optimal. Sedangkan, pegawai dengan kompetensi rendah mengalami kesulitan karena sistem tidak dimanfaatkan secara maksimal. Perbedaan persepsi ini memperkuat terjadinya disparitas dalam penggunaan sistem, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas pelaporan. Disparitas kompetensi digital internal terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaporan pajak daerah. Semakin tinggi tingkat disparitas, maka semakin besar potensi terjadinya kesalahan, keterlambatan, dan inefisiensi dalam proses pelaporan.

3.5 Analisis Keterkaitan Temuan dengan Teori dan Research Gap

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disparitas kompetensi digital internal memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi efektivitas pelaporan pajak daerah. Temuan ini dapat dianalisis lebih lanjut dengan mengaitkannya pada perspektif teoritis serta membandingkannya dengan hasil penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi posisi dan kontribusi penelitian ini dalam literatur yang ada. Secara teoritis, temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan dan efektivitas penggunaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam konteks penelitian ini, pegawai dengan kompetensi

digital yang lebih tinggi cenderung memiliki persepsi kemudahan yang lebih baik terhadap sistem, sehingga mampu memanfaatkan teknologi secara optimal. Sebaliknya, pegawai dengan kompetensi digital yang rendah mengalami hambatan dalam penggunaan sistem, yang berdampak pada rendahnya efektivitas kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi digital menjadi faktor kunci dalam menjembatani antara keberadaan teknologi dan pemanfaatannya dalam praktik kerja. Temuan penelitian ini juga relevan dengan teori *Human Capital*, yang menekankan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan aset utama dalam meningkatkan kinerja organisasi. Disparitas kompetensi digital yang ditemukan menunjukkan adanya ketidakseimbangan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi, yang pada akhirnya mempengaruhi output kerja, dalam hal ini efektivitas pelaporan pajak daerah. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan kompetensi digital menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan fokus yang cukup signifikan. Penelitian oleh Sumanja (2022) menekankan bahwa kinerja pengelolaan pajak daerah dipengaruhi oleh optimalisasi penerimaan serta ketertiban administrasi perpajakan. Sementara itu, Hasanah et al. (2025) dan Fahira et al. (2025) lebih menyoroti peran kebijakan dan kelembagaan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian lain seperti Sulistyorini (2025), Aulia (2022), Fahreisy (2024), dan Al Bukhori (2024) berfokus pada pentingnya prosedur administrasi dalam mendukung efektivitas pengelolaan pajak daerah. Penelitian Sulistyorini (2025) menekankan faktor kepatuhan wajib pajak sebagai determinan utama. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi yang penting, sebagian besar masih berfokus pada aspek eksternal organisasi, seperti kebijakan, prosedur, dan perilaku wajib pajak. Bahkan dalam konteks digitalisasi, penelitian Asmaraningsih dan Maulana (2025) lebih menekankan pada manfaat implementasi sistem *e-government* dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam bagaimana kesiapan internal sumber daya manusia mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem tersebut.

Dalam konteks ini, penelitian ini mengisi *research gap* yang belum banyak dibahas, yaitu pada aspek internal organisasi, khususnya terkait disparitas kompetensi digital pegawai. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi atau kebijakan yang mendukung, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Dengan demikian, penelitian ini memperluas perspektif sebelumnya dengan menambahkan dimensi kompetensi digital sebagai faktor penentu efektivitas pelaporan pajak daerah. Penelitian ini juga menghasilkan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara faktor individu (usia, pendidikan, dan pengalaman kerja) serta faktor organisasi (pelatihan, dukungan manajerial, dan sistem informasi) terhadap disparitas kompetensi digital internal. Disparitas tersebut kemudian berdampak pada meningkatnya kesalahan input data, keterlambatan pelaporan, serta inefisiensi proses kerja, yang secara keseluruhan menurunkan efektivitas pelaporan pajak daerah. Model ini menjadi kontribusi baru yang belum secara eksplisit dibahas dalam penelitian sebelumnya. Secara ilmiah, temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik harus dipahami sebagai proses yang tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga sosial dan organisasional. Keberhasilan digitalisasi tidak dapat dicapai hanya dengan menyediakan sistem informasi yang canggih, tetapi juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang merata dalam hal kompetensi digital. Tanpa kesiapan tersebut, digitalisasi justru berpotensi menciptakan kesenjangan baru dalam organisasi yang dapat menghambat kinerja. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penguatan perspektif bahwa faktor internal organisasi, khususnya kompetensi digital, merupakan determinan penting dalam efektivitas pelaporan berbasis sistem digital, yang selama ini masih kurang mendapat perhatian dalam kajian pengelolaan pajak daerah. Penelitian ini tidak hanya melengkapi, tetapi juga memperluas hasil penelitian terdahulu dengan menghadirkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam memahami keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa disparitas kompetensi digital internal terbukti menjadi faktor penting yang mempengaruhi efektivitas pelaporan pajak daerah. Perbedaan kemampuan dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan sistem informasi menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan dalam proses kerja, yang berdampak pada meningkatnya kesalahan input data, keterlambatan pelaporan, serta inefisiensi dalam pelaksanaan tugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan dan pemerataan kompetensi digital sumber daya manusia. Penelitian ini juga menemukan bahwa disparitas kompetensi digital dipengaruhi oleh faktor individu seperti usia, latar belakang pendidikan, dan pengalaman kerja, serta faktor organisasi seperti pelatihan dan dukungan sistem. Efektivitas pelaporan pajak daerah hanya dapat dicapai secara optimal apabila organisasi mampu mengelola kedua aspek tersebut secara seimbang dalam mendukung transformasi digital.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu instansi, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas pada seluruh organisasi sektor publik. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan juga bersifat kontekstual, sehingga sangat bergantung pada kondisi dan persepsi informan di lokasi penelitian. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada berbagai instansi atau daerah yang berbeda, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk menguji hubungan antar variabel secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat mengkaji variabel lain yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pelaporan, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau tingkat penerimaan teknologi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Jember yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama pelaksanaan magang MBKM serta proses pengumpulan data penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih turut diberikan kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang.

REFERENCES

- [1] M. B. Romney and P. J. Steinbart, *Accounting Information Systems*, 14th ed. Harlow: Pearson, 2018.
- [2] Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi, 2019.
- [3] European Commission, *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017.
- [4] A. J. A. M. van Deursen and J. A. G. M. van Dijk, "The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access," *New Media & Society*, vol. 21, no. 2, pp. 354–375, 2019..
- [5] A. J. A. M. van Deursen and J. A. G. M. van Dijk, "The digital divide shifts to differences in usage," *New Media & Society*, vol. 21, no. 2, pp. 354–375, 2019.
- [6] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed. Pearson, 2020.
- [7] R. D. Sumanja, "Pengaruh Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember Tahun 2011–2020)," Diploma thesis, Politeknik Negeri Jember, 2022.
- [8] R. D. Sumanja, "Prosedur Pendaftaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) untuk Objek Pajak Baru pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember," 2022.
- [9] A. N. Hasanah, S. N. Aisyah, A. Fateha, and Z. A. Kurniawan, "Strategi Peningkatan Pajak dan Retribusi Daerah dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD): Studi di Bapenda Kabupaten Jember," 2025.
- [10] D. Fahira, G. Wulandari, Z. Y. S. Hanifah, and A. F. Putra Nusantara, "Peran Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Jember dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah," *Jurnal Penelitian Nusantara*, vol. 1, no. 2, pp. 119–124, 2025.
- [11] A. Sulistyorini, "Prosedur Penagihan Pajak Reklame pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Jember," 2025.
- [12] I. R. Aulia, "Prosedur Pemungutan Pajak Restoran pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember," 2022.
- [13] N. W. Asmaraningsih and A. Maulana, "Program J-MBAKO untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Perspektif E-Government di Kabupaten Jember," *Jurnal Interelasi*, vol. 1, no. 4, pp. 347–358, 2025.
- [14] A. Sulistyorini, "Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada BAPENDA Kabupaten Jember," Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Jember, 2025.
- [15] A. Fahreisy, "Prosedur Penerbitan Surat Tagihan II (Kedua) Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember," 2024.
- [16] M. F. J. Al Bukhori, "Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Pengendalian dan Penertiban Pajak Reklame pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember," 2024.

- [17] N. Adiningrat and M. Albina, "Penerapan Model Pendekatan Deskriptif dalam Penelitian Pendidikan," *QAZI: Journal of Islamic Studies*, vol. 2, no. 1, 2025
- [18] M. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, vol. 21, no. 1, 2021
- [19] M. Hasan et al., *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: CV. Tahta Media Grup, 2022
- [20] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022
- [22] Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, "Sumber data primer dan sekunder dalam penelitian kualitatif," vol. 3, no. 6, pp. 278–291, 2026
- [23] Lukman et al., "Jenis dan sumber data dalam penelitian kualitatif," *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 12, no. 2, 2023
- [24] H. N. Putri and S. Murhayati, "Metode pengumpulan data kualitatif," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 9, no. 2, 2025
- [25] A. S. Sari, N. Aprisilia, and Fitriani, "Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Observasi, wawancara, dan triangulasi," *Indonesian Research Journal on Education*, vol. 5, no. 4, pp. 539–545, 2025
- [26] S. Wandu, Nurhafni, and A. Rahman, "Analisis data kualitatif model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña dalam penelitian sosial," *Jurnal Transformasi*, vol. 18, no. 2, pp. 112–121, 2024
- [27] N. Harahap, "Teknik analisis data penelitian kualitatif," *Menata: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Penelitian*, vol. 5, no. 1, pp. 45–57, 2023
- [28] A. Yusuf and S. Nurhayati, "Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif," *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, vol. 1, no. 3, pp. 112–120, 2020
- [29] B. S. Bachri, "Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif," *Jurnal Pandawa*, vol. 1, no. 1, pp. 55–67, 2019