



Pemanfaatan Aplikasi *Smart Tax* Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Elsi Jayanti Br Napitupulu^{1*}, Yulia Hanoselina²

¹⁾²⁾ Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email correspondence: napitupuluelsi@gmail.com*

Keywords :

Smart Tax,
Service
Efficiency, E-
Government,
Bapenda
Pekanbaru.

Kata Kunci :

Smart Tax,
Efisiensi
Pelayanan, E-
Government,
Bapenda
Pekanbaru.

Abstract

This research aims to analyze the implementation of the Smart Tax application and its impact on the efficiency of tax services at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency (Bapenda). The research uses a descriptive qualitative approach with in-depth interview techniques, observation and documentation studies. Research informants were selected purposively, consisting of Bapenda employees and community users of the application. The research results show that although Smart Tax is able to increase accessibility, speed up administrative processes, and reduce bureaucracy, its implementation still faces various obstacles. These obstacles include low digital literacy, limited socialization, inequality in internet infrastructure, and low public trust in digital systems. Based on Helsper's digital inclusion theory, four factors, namely: access, motivation, skills and trust, are still big challenges in adopting this technology. On the other hand, from Bannister and Connolly's e-government theory, it can be seen that this application has made a real contribution to the efficiency of public services, especially in self-assessment-based tax types. However, the decline in the number of users and the limited reach of the application signal the need for improvements in the implementation strategy. This research recommends strengthening digital education, expanding outreach, and developing user assistance features to ensure the sustainability of the digital transformation of tax services in Pekanbaru City.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* dan dampaknya terhadap efisiensi pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara *purposive*, terdiri dari pegawai Bapenda dan masyarakat pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *Smart Tax* mampu meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi birokrasi, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut meliputi rendahnya literasi digital, keterbatasan sosialisasi, ketimpangan infrastruktur internet, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Berdasarkan teori inklusi digital Helsper, empat faktor—akses, motivasi, keterampilan, dan kepercayaan—masih menjadi tantangan besar dalam adopsi teknologi ini. Di sisi lain, dari teori *e-government* Bannister dan Connolly, dapat dilihat bahwa aplikasi ini telah memberi kontribusi nyata terhadap efisiensi pelayanan publik, khususnya pada jenis pajak berbasis *self-assessment*. Namun demikian, penurunan jumlah pengguna serta terbatasnya jangkauan aplikasi menjadi sinyal perlunya perbaikan dalam strategi implementasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan edukasi digital, perluasan sosialisasi, serta pengembangan fitur pendampingan pengguna untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital layanan pajak di Kota Pekanbaru.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi jalan pintas memudahkan akses bagi warga negara untuk merasakan apa itu reformasi birokrasi yang nyata. Dalam konteks pemerintahan, penerapan teknologi informasi disebut *e-Government*, tujuannya adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat melalui layanan yang lebih cepat dan mudah diakses. (Wicaksono, 2023)

Menurut Akadun *e-Government* merupakan suatu pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan yang meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Sehingga *E-Government* diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya administrasi, dan memberikan akses informasi yang lebih mudah kepada masyarakat (Untari, 2018)

Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan *e-Government* adalah untuk menciptakan customer online dan bukan in line (Gultom et al., 2024)

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merupakan salah satu instansi pemerintah yang turut serta dalam peningkatan inovasi untuk menyederhanakan proses perpajakan (F-Thing, 2016). Aplikasi *Smart PBB* merupakan bentuk pembaruan yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dalam menambah angka pembayaran pajak digital dan meningkatkan pelayanan terhadap pengelolaan PBB. Kemudian, pada tanggal 1 Januari 2022 aplikasi *Smart PBB* digabungkan kedalam suatu aplikasi yang fiturnya lebih lengkap yaitu *Smart Tax*. Aplikasi pendaftaran pajak ini diluncurkan pada tanggal 7 Oktober 2021 dan resmi digunakan pada tanggal 11 Februari 2022. (Ikhwani Ratna & Ahdi, 2024)

Didalam aplikasi *Smart Tax*, pajak yang dapat di bayar adalah pajak Kabupaten/Kota yakni ada 10 jenis yaitu: pajak air bawah tanah, pajak hiburan, pajak hotel, pajak mineral non logam dan batuan, pajak parkir, pajak penerangan jalan, pajak reklame, pajak restoran, pajak sarang walet dan pajak bumi dan bangunan. Pada 10 jenis pajak tersebut, PBB dipisahkan dari pendaftaran pajak lainnya. Hal ini dikarenakan pada pembayaran PBB, masyarakat akan mendapati 3 pelayanan berupa pendaftaran PBB, mutasi PBB, dan pembaruan data PBB. Selain melakukan pendaftaran, diaplikasi *Smart Tax* sendiri masyarakat bisa melakukan pengecekan tagihan PBB, cetak SPPT PBB, lapor pajak (SPTPD) dan daftar antrian *online*. (Syahdilla et al., 2022)

Dari sisi efisiensi pelayanan, aplikasi ini diharapkan dapat membawa perubahan paradigma pelayanan perpajakan yang sebelumnya dinilai rumit menjadi lebih responsif dan mudah digunakan (Agustin & Handrian, 2024). Melalui aplikasi tersebut, wajib pajak dapat melakukan pembayaran secara online kapanpun dan dimanapun, sehingga tidak harus melakukan pembayaran pajak di kantor, selanjutnya hanya melakukan pembayaran di bank yang bekerja sama dengan Bapenda sehingga transaksi terjadi secara realtime dapat langsung tercatat (Saputra & Sujianto, 2022). Melalui pembayaran secara online ini wajib pajak akan mendapat kode bayar melalui e-mail yang sudah didaftarkan. Kode bayar tersebut digunakan untuk melakukan pembayaran pajak di Bank (Wulandari et al., 2024)

Hal ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi *Smart Tax* Pekanbaru pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kota Pekanbaru. Pasal 1 ayat (11) berbunyi: dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan “Aplikasi Pekanbaru *Smart Tax* Pekanbaru merupakan aplikasi sistem informasi berbasis web untuk perangkat seperti Android dan ios yang bertujuan untuk mempermudah pengelolaan pajak bagi masyarakat dan wajib pajak mulai dari tahap pendaftaran sampai dengan tahap pembayaran pajak daerah”. (Peraturan Walikota Pekanbaru No 115 Tahun 2021, 2021)

Selain itu, aplikasi ini diharapkan dapat menyederhanakan prosedur birokrasi yang terkesan berbelit oleh karena panjangnya alur pelayanan pada masing-masing bidang administrasi yang telah disediakan di Bapenda. Pengaturan birokrasi yang mudah akan meminimalisir terjadinya dampak negatif dari proses yang berjalan sehingga akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap bentuk-bentuk birokrasi. Masyarakat tidak perlu menunggu dilayani, melainkan bergerak mendapatkan pelayanan melalui aplikasi (Triana & Aryani, 2021)

Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan literasi digital masyarakat akibat dari sosialisasi yang belum optimal. Rendahnya tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi ini menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaannya (Thauhid & Mayarni, 2023). Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa warga Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa mayoritas responden belum mengetahui secara jelas keberadaan dan fungsi aplikasi ini. Dari sepuluh orang responden, sebanyak 60% atau enam orang mengaku belum pernah mendengar tentang *Smart Tax* maupun memahami cara kerjanya. Bahkan, dari jumlah tersebut, sebagian besar juga menyatakan tidak memiliki rencana untuk menggunakan aplikasi ini.

Selanjutnya dari sisi pemahaman, hanya sekitar 20% responden atau 2 dari 10 orang yang mengaku sangat memahami penggunaan aplikasi *Smart Tax*. Sementara itu, 8 responden lainnya mengaku kurang memahami atau bahkan tidak memahami sama sekali bagaimana aplikasi ini bekerja. Tingkat pemahaman yang rendah ini

secara langsung berdampak pada niat penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman dan minimnya literasi digital di kalangan masyarakat menjadi penghambat utama dalam optimalisasi pemanfaatan layanan digital perpajakan ini.

Data Bapenda menunjukkan bahwa untuk beberapa jenis pajak, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Hal ini di perkuat dengan data statistik jumlah wajib pajak di Bapenda Kota Pekanbaru yang menunjukkan penurunan jumlah masyarakat yang membayar pajak dibeberapa jenis Pajak yakni :

No.	Pajak Daerah	2022	2023	2024
1.	Pajak Reklame	6.790	5.912	5.327
2.	Pajak Air Tanah	904	951	1.039
3.	Pajak Sarang Burung Walet	57	49	42
4.	Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan	93	134	84
5.	Pajak Bumi Dan Bangunan	83.112	84.134	99.074
6.	Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan	13.174	12.966	12.447
7.	Pajak Restoran	1.702	1.720	1.683
8.	Pajak Hiburan	169	168	193
9.	Pajak Hotel	471	498	158
10.	Pajak Parkir	70	75	76
11.	Pajak Penerangan Jalan	42	42	41

Sumber : Kantor Bapenda Kota Pekanbaru

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak aktif untuk beberapa jenis pajak mengalami penurunan, seperti Pajak Reklame, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan kemudian Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan, Pajak Restoran, Pajak Hotel, Dan terakhir ada Pajak Penerangan Jalan. Hal ini mencerminkan rendahnya literasi digital di masyarakat, yang berkontribusi pada sedikitnya pendaftaran pajak daerah melalui aplikasi ini. Hal ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya berhasil mendorong partisipasi masyarakat.

Selain itu, masalah teknis seperti jaringan internet yang belum merata dan keterbatasan kapasitas sosialisasi juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan aplikasi Smart Tax. Jaringan yang tidak stabil dan tidak merata di kalangan masyarakat dapat membatasi akses terhadap layanan pajak digital, menyulitkan proses pengunduhan maupun penggunaan aplikasi secara optimal (Tsurayyah et al., 2025). Ibu F, selaku Koordinator IT di Bapenda Kota Pekanbaru, mengungkapkan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi ini adalah terkait jaringan internet di

masyarakat. Meski demikian, pihak Bapenda telah melakukan upaya perbaikan, seperti menambah kapasitas server seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya langkah konkret dari pemerintah daerah untuk memperkuat infrastruktur digital, meskipun tantangan dalam hal pemerataan akses internet masih perlu terus diatasi.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi aplikasi Smart Tax dalam konteks pelayanan pajak daerah. Syahdilla dan Zulkarnaini (2022) menyoroti bagaimana inovasi pelayanan melalui Smart Tax meningkatkan kualitas layanan pajak di Kota Pekanbaru. Sementara itu, Dasnoer et al. (2023) menunjukkan kontribusi signifikan aplikasi ini terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Padang melalui efisiensi digitalisasi layanan. Penelitian lain oleh Agustin dan Handrian (2024) mengkaji pelaksanaan aplikasi Smart Tax dengan pendekatan implementasi kebijakan publik, sedangkan Ratna dan Ahdi (2024) memfokuskan analisis pada peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan melalui Smart Tax. Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji dampak langsung pelaksanaan aplikasi ini terhadap efisiensi pelayanan pajak dari sudut pandang digital inclusion dan hambatan teknis. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelusuri pelaksanaan aplikasi Smart Tax serta faktor penghambatnya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Bapenda Kota Pekanbaru.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* serta dampaknya terhadap efisiensi pelayanan pajak di Bapenda Kota Pekanbaru, dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan pemanfaatan aplikasi *Smart Tax* terhadap efisiensi pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru yang dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Lokasi penelitian berada di kantor Bapenda Kota Pekanbaru, tepatnya di Jl. Teratai No.81, Kecamatan Sukajadi, dan dilaksanakan pada Januari hingga Maret 2025. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam kepada pegawai Bapenda dan masyarakat pengguna aplikasi *Smart Tax*, serta diperkuat dengan observasi langsung dan studi dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yakni pemilihan sampel berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap pelaksanaan aplikasi tersebut. (Haryoko et al., 2020)

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Koordinator IT Dan Analisa Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	1 Orang
2	Pratana Komuter Bapenda Kota Pekanbaru	1 Orang
3	Bagian Pelayanan Bapenda Kota Pekanbaru	1 Orang
4	Plt Kepala Diskominfo Kota Pekanbaru	1 Orang
5	Warga Pekanbaru	15 Orang

Sumber : Data Olahan Peneliti 2025

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan proses validasi dengan triangulasi sumber dan teknik, lalu menganalisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017). Analisis data dilakukan dengan menggunakan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam menganalisis informasi tentang pelaksanaan aplikasi *smart tax* di Bapenda Kota Pekanbaru, penelitian ini menggunakan teori *Digital Inclusion Framework* yang dikembangkan oleh Ellen Helsper pada tahun 2008 bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi digital di masyarakat. Helsper mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi digital yakni : akses, motivasi, keterampilan, dan kepercayaan (Helsper, 2016)

Serta teori dampak *E-government* terhadap Efisiensi Pelayanan Publik menurut (Bannister & Connolly, 2014) dalam penelitian (Rifdan et al., 2024), yang mana *E-Government* memiliki tiga dampak terhadap Efisiensi pelayanan publik yakni: Meningkatkan aksesibilitas layanan, percepatan proses administrasi, dan pengurangan birokrasi. Masing-masing indikator ini dianalisis untuk menilai sejauh mana aplikasi ini berkontribusi terhadap Efisiensi pelayanan pajak di Bapenda Kota Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Aplikasi Smart Tax Dan Dampaknya Terhadap Efisiensi Pelayanan Pajak Di Bapenda Kota Pekanbaru



Gambar 1.1 Aplikasi Smart Tax Pekanbaru

Sumber : <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.citigov.pekanbarukota>

Aplikasi *Smart Tax Pekanbaru Mobile* adalah aplikasi pelayanan digital perpajakan daerah Kota Pekanbaru. Aplikasi ini dapat diakses melalui *Web* dan

Mobile. Untuk menggunakan aplikasi Smart Tax, pengguna terlebih dahulu harus mendaftar dengan mengisi data diri (nama, email, nomor HP, dan kata sandi), lalu login menggunakan email dan kata sandi yang telah terdaftar (Bapenda Kota Pekanbaru, 2024)

Pelaksanaan aplikasi *smart tax* di Kota Pekanbaru dapat dianalisis dengan teori *Digital Inclusion Framework* yang dikembangkan oleh Ellen Helsper pada tahun 2008. Helsper mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi digital yakni : akses, motivasi, keterampilan, dan kepercayaan.

1. Akses terhadap Teknologi

Meski infrastruktur server telah ditingkatkan oleh Bapenda, akses masyarakat terhadap jaringan internet yang stabil masih menjadi kendala utama, terutama di wilayah tertentu (Kennedy et al., 2024). Beberapa warga kesulitan dalam mengunduh dan menggunakan aplikasi karena kualitas jaringan yang buruk (Dasnoer, 2023). Hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak Saudari A, memperlihatkan bahwa meskipun dirinya telah diperkenalkan dengan aplikasi *Smart Tax* oleh petugas Bapenda, ia mengalami hambatan dalam penggunaannya akibat keterbatasan jaringan internet yang tidak stabil dan kinerja perangkat smartphone yang kurang memadai. Hal ini menggambarkan bahwa keberadaan aplikasi saja tidak cukup jika tidak diiringi dengan kesiapan infrastruktur teknologi di tingkat pengguna.

Faktor akses menjadi salah satu hambatan struktural yang signifikan dalam pelaksanaan aplikasi *Smart Tax*. Ketika jaringan internet tidak stabil dan perangkat yang digunakan tidak mendukung operasional aplikasi, maka efektivitas layanan digital menjadi menurun. Wajib pajak pun cenderung kembali menggunakan layanan konvensional yang dirasa lebih pasti dan mudah dijangkau, sehingga tujuan utama *Smart Tax* untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan menjadi belum sepenuhnya tercapai.

2. Motivasi untuk Menggunakan Teknologi

Berdasarkan temuan lapangan, tingkat motivasi masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Smart Tax* masih sangat bergantung pada keberadaan intervensi langsung dari pihak Bapenda, baik dalam bentuk edukasi tatap muka atau pendampingan penggunaan aplikasi saat masyarakat datang secara langsung. Hal ini mencerminkan bahwa proses adopsi teknologi tidak serta-merta terjadi secara alami di tengah masyarakat, tetapi perlu didukung secara aktif oleh institusi penyedia layanan, khususnya dalam tahap awal transformasi digital pelayanan publik. (Suhardja, 2023)

Pernyataan dari Bapak Himawan Wibisono, Pranata Komputer Bapenda, menunjukkan bahwa informasi mengenai aplikasi *Smart Tax*

awalnya disampaikan melalui aplikasi lama dan situs web resmi. Namun, mayoritas masyarakat baru mengetahui dan mulai menggunakan aplikasi ini setelah berinteraksi langsung dengan petugas di kantor Bapenda.

Upaya Bapenda dalam menyediakan barcode di meja informasi, panduan penggunaan aplikasi, video tutorial di YouTube, serta pendampingan langsung saat masyarakat datang ke kantor, merupakan bentuk dari upaya sistematis untuk membangun motivasi masyarakat secara bertahap. Selain itu, Bapenda Kota Pekanbaru juga menyediakan layanan *WhatsApp Call Center* yang terintegrasi langsung dalam aplikasi *Smart Tax*. Fitur ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bertanya jika mengalami kesulitan, baik seputar aplikasi maupun urusan perpajakan secara umum. Ini juga menjadi faktor pendukung motivasi, karena orang cenderung lebih tertarik mencoba sesuatu yang baru ketika tahu bahwa ada bantuan yang siap diakses kapan saja. Kendati demikian, adopsi teknologi digital butuh promosi, pendampingan, dan edukasi yang terus menerus. Kalau cuma mengandalkan orang yang datang ke kantor, digitalisasi bakal jalan lambat dan tidak merata.

3. Keterampilan Teknologi

Minimnya keterampilan digital masyarakat juga menjadi hambatan signifikan. Penggunaan aplikasi berbasis Android/iOS membutuhkan literasi digital dasar yang belum dimiliki oleh sebagian warga. Ketidaktahuan cara mengakses fitur seperti pendaftaran, pelaporan pajak, hingga pembayaran melalui QRIS menunjukkan perlunya pelatihan teknis yang lebih terstruktur dan massif.

Hasil observasi dan wawancara dengan petugas di Bapenda mengungkapkan bahwa tingkat keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Smart Tax* masih sangat bervariasi. Seperti disampaikan oleh Bapak Suheri, salah satu petugas pelayanan informasi di Bapenda, banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, apalagi memiliki keterampilan dalam menggunakannya. Maka dari itu, ketika masyarakat datang langsung ke kantor untuk membayar atau melaporkan pajak, petugas akan secara aktif mengarahkan mereka untuk mengunduh aplikasi melalui *barcode* yang telah disediakan di meja pelayanan. Tidak berhenti sampai di situ, petugas juga secara langsung memberikan bimbingan tentang cara menggunakan aplikasi, mulai dari proses instalasi, pendaftaran akun, hingga pelaporan pajak. Bagi masyarakat yang lebih muda atau sudah familiar dengan penggunaan smartphone dan aplikasi keuangan lainnya, mungkin proses ini terasa mudah dan cepat. Namun, bagi sebagian

besar masyarakat, terutama generasi tua dan pelaku usaha tradisional, menggunakan Smart Tax bukanlah hal yang instan. Mereka butuh waktu untuk belajar dan memahami.

Dalam bulan pertama, pelaporan pajak masih diperbolehkan dilakukan secara manual, maksudnya datang langsung ke kantor dan dibantu petugas. Namun, setelah itu, pelaporan hanya dilayani melalui aplikasi. Dalam masa transisi ini, para wajib pajak yang datang ke kantor tetap diberi edukasi dan pelatihan langsung oleh petugas, agar ke depannya mereka bisa melakukan pelaporan secara mandiri dari rumah atau tempat usaha. Di sinilah pentingnya keberadaan petugas yang sabar, edukatif, dan proaktif di kantor Bapenda.

Masalah keterampilan ini menjadi lebih kompleks ketika kita berbicara tentang masyarakat lanjut usia. Mereka sering kali menghadapi hambatan kognitif dan emosional dalam menggunakan teknologi baru. Ketika mereka sudah terbiasa dengan proses pelaporan langsung yang bersifat tatap muka, perubahan ke sistem digital terasa seperti beban. Bahkan ketika petugas sudah memberikan edukasi, beberapa dari mereka tetap memilih datang ke kantor karena merasa lebih aman dan nyaman. Dalam wawancara, Bapak Himawan menyebutkan bahwa pendekatan yang dilakukan tidak bersifat kaku. Jika seseorang benar-benar kesulitan, maka mereka tetap diperbolehkan datang dan akan dibantu oleh petugas. Namun, tujuan akhirnya tetap sama, yaitu mendorong mereka agar suatu saat bisa melakukan pelaporan sendiri secara digital.

Secara umum, pendekatan bertahap yang dilakukan oleh Bapenda Kota Pekanbaru dalam membangun keterampilan masyarakat melalui edukasi langsung, masa transisi, serta layanan bantuan daring, merupakan contoh kebijakan yang adaptif terhadap kenyataan di lapangan. Namun, pendekatan ini perlu terus diperluas dan disempurnakan. Misalnya, Bapenda dapat bekerja sama dengan kelurahan, komunitas, atau sekolah untuk melakukan pelatihan digital berbasis komunitas. Selain itu, penggunaan video tutorial yang disebarluaskan melalui media sosial atau aplikasi perpesanan juga bisa menjadi strategi untuk menjangkau lebih banyak orang.

4. Kepercayaan terhadap Sistem Digital

Masyarakat menyatakan kekhawatiran bahwa data mereka dapat disalahgunakan, atau sistem tidak bekerja secara akurat. Kurangnya sosialisasi yang membahas aspek keamanan aplikasi memperkuat persepsi negatif ini. Selain itu, ketidaktahuan terhadap legalitas dan perlindungan data

dalam aplikasi *Smart Tax* menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem (Khairudin et al., 2022)

Dalam wawancara dengan Bapak Himawan Wibisono, seorang Pranata Komputer di Bapenda Kota Pekanbaru, dijelaskan bahwa salah satu bentuk keraguan masyarakat muncul saat mereka merasa tidak yakin apakah pembayaran pajak mereka sudah tercatat sebagai lunas. Ia menjelaskan bahwa meskipun masyarakat telah melakukan pembayaran, terkadang status di aplikasi menunjukkan bahwa pembayaran belum lunas. Ini disebabkan oleh keterlambatan sinkronisasi antara sistem *Smart Tax* dengan sistem perbankan, khususnya saat pembayaran dilakukan melalui metode digital seperti QRIS. Dalam beberapa kasus, meskipun dana telah ditransfer oleh Wajib Pajak (WP), sistem belum memperbarui status karena menunggu konfirmasi dari pihak bank.

Kondisi serupa juga diceritakan oleh Bapak S.A., seorang Pegawai Negeri Sipil di salah satu instansi pemerintahan di Pekanbaru. Dalam wawancara, ia menyatakan bahwa dirinya mengetahui keberadaan aplikasi *Smart Tax* dari media sosial, namun tetap merasa ragu-ragu untuk menggunakannya secara penuh karena banyaknya kasus aplikasi pemerintah yang eror.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian masyarakat memahami bahwa digitalisasi adalah bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik, mereka masih memiliki kekhawatiran terhadap keandalan sistem. Masalah teknis kecil seperti status transaksi yang belum diperbarui dapat berdampak besar terhadap kepercayaan masyarakat.

Sebagai bentuk solusi konkret, Bapenda Kota Pekanbaru menyediakan fasilitas layanan bank secara langsung di lingkungan kantornya. Kehadiran loket fisik dari dua bank di kantor Bapenda memang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan pembayaran secara langsung di lokasi yang sama. Hal ini menjadi solusi praktis bagi mereka yang belum sepenuhnya nyaman dengan metode pembayaran digital, atau yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi.

Kerja sama ini memungkinkan sistem *Smart Tax* untuk terkoneksi dengan sistem perbankan secara luas, mencakup bank-bank nasional dan daerah yang menjadi mitra resmi. Dengan begitu, Wajib Pajak (WP) dapat melakukan pembayaran melalui berbagai cara, baik melalui mobile banking, internet banking, ATM, maupun teller bank, tanpa harus terbatas pada bank tertentu. Kemudahan ini merupakan bentuk konkret dari upaya Bapenda dalam memperluas akses dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat,

sehingga tidak ada alasan teknis maupun geografis yang menjadi penghambat dalam proses pembayaran pajak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi *Smart Tax* tidak cukup hanya melalui himbauan atau instruksi dari pemerintah. Dibutuhkan pendekatan yang lebih menyeluruh dan berkelanjutan, mulai dari transparansi sistem, respons cepat terhadap gangguan teknis, edukasi yang komunikatif, hingga penyediaan fasilitas pendukung seperti layanan bank. Apabila masyarakat merasa sistem ini stabil, aman, dan ada jaminan bahwa kesalahan teknis dapat diselesaikan dengan cepat dan jelas, maka tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi digital seperti *Smart Tax* akan meningkat secara bertahap.

2. Dampak Pelaksanaan Aplikasi *Smart Tax* terhadap Efisiensi Pelayanan Pajak

1) Meningkatkan Aksesibilitas Layanan

Smart Tax memberikan opsi pelayanan yang cepat, tanpa harus antri di kantor Bapenda. (Aw, 2024) Hal ini memberikan efisiensi waktu bagi wajib pajak, terutama bagi mereka yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi. Fitur antrian *online* dan e-SPTPD mempercepat proses administrasi, yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari. Sebelum kehadiran *Smart Tax*, pelaporan pajak seperti Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dilakukan secara manual, yang mengharuskan WP datang langsung ke kantor Bapenda. Namun, dengan implementasi aplikasi *Smart Tax*, Wajib Pajak kini dapat melakukan seluruh proses pelaporan dan pembayaran pajak dari mana saja dan kapan saja.

Data yang dihimpun dari Bapenda Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa hingga tahun 2025 terdapat sebanyak 1.329 Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) yang aktif menggunakan aplikasi *Smart Tax*. Jumlah ini memang terlihat menurun jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, yakni 2.982 pengguna pada tahun 2022 dan 2023. Namun, penurunan ini tidak serta-merta menandakan adanya penurunan partisipasi masyarakat. Sebaliknya, penurunan tersebut merupakan dampak dari kebijakan penggabungan NPWPD pada beberapa unit usaha yang berada di bawah satu kepemilikan. Dengan kebijakan ini, satu akun dapat mengelola beberapa objek pajak sekaligus, sehingga data pengguna menjadi lebih efisien namun tetap mencerminkan cakupan pelayanan yang luas. Fitur ini sangat bermanfaat bagi pelaku usaha yang memiliki beberapa cabang atau unit usaha di lokasi berbeda. Melalui fitur tersebut, proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih terpusat, sederhana, dan praktis.

Selain memberikan manfaat bagi WP, pelaksanaan aplikasi Smart Tax juga berdampak positif terhadap beban kerja pegawai Bapenda. Yang mana sistem perpajakan daerah terbagi menjadi dua kategori, yakni pajak *official assessment* dan *self-assessment*. Pajak *official assessment* adalah pajak yang nilai dan ketentuannya ditentukan langsung oleh pemerintah daerah, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Reklame, dan Pajak Air Tanah. Pajak jenis ini masih membutuhkan proses manual dan interaksi langsung dengan petugas karena potensi kesalahan pelaporan oleh WP cukup tinggi dan dapat menimbulkan piutang pajak.

Sementara itu, pajak *self-assessment* memungkinkan WP untuk menghitung sendiri jumlah kewajiban pajaknya berdasarkan omzet atau transaksi usaha, seperti pada Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Parkir, dan Pajak Sarang Burung Walet. Pajak-pajak inilah yang saat ini sudah dapat dikelola melalui aplikasi *Smart Tax*. Dengan digitalisasi pada pajak *self-assessment*, beban kerja petugas lapangan yang sebelumnya harus menangani seluruh 11 jenis pajak daerah kini berkurang secara signifikan. Petugas kini dapat lebih fokus pada penanganan pajak *official*, sementara untuk pajak *self-assessment*, WP cukup dilayani melalui sistem aplikasi. Secara keseluruhan, pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* telah membawa perubahan positif terhadap sistem pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru.

2) Percepatan Proses Administrasi

Percepatan ini terutama terlihat dalam tahapan validasi laporan dan proses pembayaran pajak, yang kini dapat dilakukan lebih cepat dan efisien dibandingkan metode manual (Rizky et al., 2025). Bapak Himawan Wibisono, Pranata Komputer di Bapenda Kota Pekanbaru, menjelaskan bagaimana proses validasi bekerja dalam sistem Smart Tax. Ia menggambarkan bahwa setiap Wajib Pajak (WP) yang melaporkan pajaknya akan melalui tahap validasi, yaitu pemeriksaan atas kewajaran laporan berdasarkan data bulan berjalan dan periode sebelumnya.

Proses ini, meskipun tetap memerlukan kehati-hatian, umumnya tidak memakan waktu lama. Bahkan, validasi biasanya bisa diselesaikan pada hari yang sama. Dengan demikian, sistem ini mampu mengurangi waktu tunggu yang biasanya terjadi dalam pelayanan manual, sekaligus menjaga akurasi data pelaporan. Setelah proses validasi selesai, aplikasi Smart Tax secara otomatis akan menerbitkan kode bayar yang dapat digunakan WP untuk melakukan pembayaran. Dalam metode konvensional, WP harus menunggu lebih lama, dan kerap kali harus datang kembali ke kantor Bapenda hanya untuk mendapatkan kode tersebut. Lebih lanjut, aplikasi *Smart Tax* juga

mendukung efisiensi dalam proses pelunasan atau konfirmasi pembayaran. Jika sebelumnya WP harus menunggu petugas memverifikasi bukti pembayaran secara manual, kini mereka cukup mengecek status pelunasan langsung melalui sistem. Dengan adanya sistem yang memungkinkan pelacakan status pembayaran secara real-time, maka proses administrasi perpajakan menjadi jauh lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

3) Pengurangan Birokrasi

Pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru secara signifikan mengurangi birokrasi dalam pelayanan perpajakan daerah. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti pelaporan, validasi, hingga pembayaran pajak—kini dapat diakses secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi antrean, beban administratif, dan potensi praktik koruptif.

Menurut Bapak Himawan Wibisono (Pranata Komputer Bapenda), meskipun prinsip *self-assessment* tetap digunakan, aplikasi ini menyederhanakan teknis pelaporan dan mempercepat proses. Petugas kini lebih fokus menangani jenis pajak yang masih berbasis official-assessment (seperti PBB, reklame, dan air tanah), sementara pajak lainnya, seperti restoran, hotel, dan sarang burung walet—sudah dapat dilaporkan langsung oleh wajib pajak (WP) lewat aplikasi.

Efisiensi ini tidak hanya dirasakan oleh WP, tetapi juga oleh petugas pelayanan yang kini sangat bergantung pada kelancaran sistem digital. Ketika sistem bermasalah, pekerjaan mereka menjadi lebih berat karena harus kembali ke cara manual. Sebelumnya di kantor Bapenda terjadi antrean panjang, sementara kini suasana kantor jauh lebih tertib. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi bukan hanya mempercepat layanan, tetapi juga mentransformasi cara masyarakat berinteraksi dengan birokrasi pemerintah.

3. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan *Smart Tax*

a. Sosialisasi dan Edukasi yang Belum Menyeluruh

Sosialisasi mengenai *Smart Tax* masih bersifat terbatas dan reaktif, hanya menasar masyarakat yang datang langsung ke kantor Bapenda. Akibatnya, banyak warga yang tidak mengetahui keberadaan maupun cara menggunakan aplikasi ini. Minimnya penyebaran informasi menyebabkan tingkat adopsi aplikasi menjadi rendah dan tidak merata. Padahal, transformasi digital menuntut pendekatan edukatif yang inklusif agar seluruh lapisan masyarakat mampu mengakses dan memanfaatkan teknologi secara setara. Untuk itu, diperlukan strategi sosialisasi yang

lebih proaktif seperti pemanfaatan media sosial, edukasi berbasis komunitas, hingga kolaborasi dengan perangkat RT/RW dan tokoh masyarakat.

b. Ketimpangan Akses Teknologi dan Infrastruktur Internet

Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai. Di beberapa wilayah Pekanbaru, terutama daerah pinggiran, masih terdapat keterbatasan jaringan internet dan akses terhadap perangkat yang kompatibel. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi, mulai dari mengunduh hingga mengisi data pelaporan. Ketimpangan ini mencerminkan adanya digital divide yang menghambat partisipasi setara dalam pelayanan digital. Tanpa dukungan infrastruktur yang merata, digitalisasi justru berisiko menciptakan bentuk baru dari ketimpangan layanan.

c. Preferensi terhadap Pelayanan Konvensional

Sebagian masyarakat masih lebih nyaman menggunakan pelayanan tatap muka dibanding aplikasi. Hal ini disebabkan oleh faktor kebiasaan, kepercayaan terhadap interaksi langsung, serta persepsi bahwa komunikasi dengan petugas memberikan kejelasan yang lebih baik. Preferensi ini menjadi tantangan dalam peralihan dari sistem manual ke digital. Transformasi digital tidak bisa dipaksakan begitu saja, melainkan harus disertai pendekatan humanis, seperti fitur pendampingan dalam aplikasi, layanan bantuan langsung, atau hotline konsultasi agar pengguna merasa didampingi selama proses adaptasi.

d. Rendahnya Literasi Digital

Variasi kemampuan dalam menggunakan teknologi, terutama di kalangan usia lanjut, menjadi hambatan signifikan. Banyak wajib pajak yang belum memahami cara mengoperasikan aplikasi, mulai dari instalasi hingga proses pelaporan pajak. Rendahnya literasi digital ini memunculkan rasa takut terhadap kesalahan dan meningkatkan ketergantungan pada petugas. Untuk menjembatani kesenjangan ini, dibutuhkan pendekatan edukatif seperti pelatihan teknis di tingkat kelurahan, penyediaan panduan visual yang mudah dipahami, serta pengembangan aplikasi yang lebih sederhana dan ramah pengguna awam.

Secara keseluruhan, tantangan dalam pelaksanaan Smart Tax menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dalam mengadopsi perubahan. Maka, perbaikan sistem harus dilakukan secara holistik, dengan memperhatikan aspek sosial, edukatif, dan infrastruktur agar transformasi digital ini benar-benar inklusif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memperkuat dua kerangka teori yang digunakan, yaitu teori inklusi digital dari Helsper (2008) dan teori dampak *e-Government* terhadap efisiensi pelayanan publik. Dalam konteks inklusi digital, temuan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun akses terhadap aplikasi *Smart Tax* dan kemampuan dasar menggunakan teknologi sudah tersedia, hambatan tetap muncul dari sisi motivasi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Ini menegaskan bahwa empat elemen dalam teori Helsper yakni : akses, motivasi, keterampilan, dan kepercayaan harus dipenuhi secara seimbang agar transformasi digital benar-benar inklusif. Di sisi lain, dari teori *e-Government*, tiga dampak utama yaitu peningkatan aksesibilitas layanan, percepatan proses administrasi, dan pengurangan birokrasi terbukti terjadi dalam pelaksanaan *Smart Tax* di Pekanbaru. Yang mana aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk membayar pajak dari mana saja, mengurangi antrean, serta memangkas proses manual yang selama ini memakan waktu dan tenaga. Secara keseluruhan, dari tujuh indikator yang dijadikan tolok ukur, sebanyak lima indikator atau sekitar 71% telah berjalan dengan efektif dan memberikan hasil yang positif dalam pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru. Sementara itu, dua indikator lainnya atau sekitar 29%, yaitu motivasi dan kepercayaan pengguna, masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius melalui strategi sosialisasi yang lebih intensif, pelatihan literasi digital, serta peningkatan transparansi dan keamanan data dalam aplikasi. Dengan demikian, kedua teori ini tidak hanya relevan secara konseptual, tetapi juga terbukti aplikatif dalam menjelaskan dinamika penerapan layanan digital di lingkungan pemerintahan daerah.

Sebagai solusi, direkomendasikan agar Bapenda meningkatkan strategi sosialisasi melalui berbagai kanal komunikasi, memperluas jangkauan edukasi digital, serta menyediakan pelatihan literasi teknologi yang terstruktur dan berkelanjutan, terutama bagi kelompok rentan digital. Perlu juga dikembangkan fitur pendampingan langsung dalam aplikasi, serta tetap mempertahankan layanan tatap muka selama masa transisi untuk mendampingi wajib pajak yang belum siap sepenuhnya beralih ke sistem digital. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus diarahkan pada evaluasi mendalam terhadap kebijakan penggabungan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD), dengan menelaah dampaknya terhadap efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

REFERENCES

- Adisasmita, R. (2011). Pengelolaan pendapatan dan anggaran daerah. 211.
- Agustin, P., & Handrian, E. (2024). Pelaksanaan Aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(2), 1074–1091. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar/article/view/18824>
-

- Aw, M. J. (2024). *Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan*. 1, 204–226.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Bapenda Kota Pekanbaru. (2024). *Buku Panduan SMART TAX Pekanbaru Mobile*. Bapenda Kota Pekanbaru.
- Dasnoer, H. (2023). *Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Smart Tax Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang*. 2(23), 349–365.
- F-Thing, R. (2016). *From Pekan To Metropolitan*. 1–23. www.dpmptsp.pekanbaru.go.id
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Helsper, E. J. (2016). *The Digital Disconnect* (Michael Ainsley (Ed.)). Sage.
- Ikhwan Ratna, & Ahdi, W. Y. (2024). Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Melalui Smart Tax Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 4(2), 128–137. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v4i2.258>
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). *Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia*. 4(2), 134–147.
- Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiauwansyah. (2022). Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance dan E-Government. In *C Amerta Media*. <https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/book/74>
- Peraturan Walikota Pekanbaru No 115 Tahun 2021. (2021).
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar. *Jurnal Governance and Politik (JPG)*, 4, 49–61.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., & Aiko, I. A. (2025). *E-Government : Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia*. 5.
- Saputra, D., & Sujianto. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajak elektronik (E-Billing) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 147–155.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suhardja, H. (2023). PERAN PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN DAN KESADARAN MASYARAKAT SEBAGAI SUBJEK PAJAK PENGHASILAN. *JURNAL LEX SPECIALIS*, 4, 115–123.
- Syahdilla, N. R., Ilmu, J., Publik, A., Riau, U., Ilmu, J., Publik, A., & Riau, U. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Smart Tax. *Cross-Border*, 5(2), 1461–1468. <http://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/1318%0Ahttp://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/download/1318/1032>

- Thauhid, M. R., & Mayarni, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL di Kota Pekanbaru. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur*, 1(2), 226–238. <https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1207>
- Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(3), 94–100. <https://doi.org/10.36982/jpg.v6i3.1774>
- Tsurayyah, A., Congge, U., & Nurdin, M. (2025). Digitalisasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis QRIS dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Sinjai. 6(2), 1–13. <https://doi.org/10.55314/jcoment.v6i2.867>
- Untari, F. (2018). *Penerapan E-Goverment Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax)*.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government* (Issue December). CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>
- Wulandari, I. T., Rahmawati, A., & ... (2024). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui E-Sptpd Pada Bpkad Kota Yogyakarta. *JISIPOL| Jurnal Ilmu ...*, 8. <https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/1376%0Ahttps://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/download/1376/1079>
-