

INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MELALUI SMART TAX PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

Ikhwani Ratna^{1*}, Wavi Yatul Ahdi²

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Corresponding author: weni2783@gmail.com



Received : 06/06/2024
Revised : 22/07/2024
Published : 20/08/2024

DOI:
doi.org/10.59832/jpmk.v4i2.258

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi adanya suatu pembaharuan yang berbasis teknologi gital dalam melakukan transaksi pembayaran pajak bumi dan bangunan yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Inovasi ini mulai ada semenjak pandemi covid-19 agar wajib pajak tetap membayar pajak tanpa harus berkerumun. Inovasi ini dinamakan aplikasi *Smart tax* yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari artikel, buku, jurnal, studi kepustakaan dan literature terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Smart tax* ini memiliki beberapa menu dimulai dengan cara menggunakan aplikasi seperti pendaftaran pbb, cek penagihan pbb, cetak SPPT, lapor pajak (SPTPD). *Smart* ini memiliki menu pembayaran bank dan pembayaran non bank dan juga *Smart tax* menyediakan panduan cara melakukan pembayaran pajak. Dan *Smart tax* ini memiliki fitur penilaian terhadap kepuasan pengguna *Smart tax*. Namun aplikasi *Smart tax* ini belum banyak masyarakat Kota Pekanbaru yang mengetahuinya karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: Inovasi, *Smart tax*, Pelayanan Publik, Pajak Bumi dan Bangunan

Abstract: This research is motivated by the existence of a digital technology-based update in carrying out land and building tax payment transactions which are managed by the Pekanbaru City Regional Revenue Agency. This innovation began to exist since the covid-19 pandemic so that taxpayers can continue to pay taxes without having to gather together. This innovation is called the *Smart tax* application which aims to make it easier for taxpayers to pay taxes and improve the quality of service at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency. This research uses descriptive qualitative research methods. Primary data was obtained through interviews with informants, while secondary data was obtained from articles, books, journals, library studies and related literature. The results of this research show that this *Smart tax* has several menus starting with using applications such as UN registration, checking UN billing, printing SPPT, tax reporting (SPTPD). This smart has a bank payment and non-bank payment menu and *Smart tax* also provides a guide on how to make tax payments. And this *Smart tax* has an assessment feature for *Smart tax* user satisfaction. However, not many people in Pekanbaru City know about this *Smart tax* application because of the lack of socialization carried out by the Pekanbaru City Regional Revenue Agency.

Keywords : Innovation, *Smart tax*, Public Services, Land and Building Tax

PENDAHULUAN

Membangun tata kelola yang baik tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Salah satunya dengan memperkenalkan inovasi pada instansi dan organisasi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Menurut Peraturan MENPAN RB Nomor 7 Tahun 2021, pada Pasal 1 ayat (1), inovasi dalam pelayanan publik adalah suatu gagasan/gagasan kreatif yang asli atau hasil modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung atau tidak langsung (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021). Inovasi diperlukan untuk memperbaiki dan lebih meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi ini memungkinkan membangun sistem, mengurangi waktu layanan, mengurangi birokrasi, dan banyak lagi.

Inovasi selalu dikaitkan dengan sesuatu yang baru ditemukan dalam kehidupan masyarakat, namun inovasi sendiri merupakan evolusi/ suatu gagasan dari sesuatu yang telah dilaksanakan sebelumnya. Dalam hal ini urusan administrasi biasanya mengharuskan masyarakat datang ke kantor untuk melakukan kegiatan tersebut secara manual, namun saat ini masih dalam pengembangan dan masyarakat dapat menghubungi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, kini sebenarnya sudah bisa dilakukan melalui aplikasi dinamakan dengan *Smart tax*.

Namun, masyarakat Kota Pekanbaru tidak membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini disebabkan rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan serta rendahnya kesadaran dari pihak-pihak terkait. Akibatnya, masyarakat belum memahami secara jelas cara membayar pajak bumi dan bangunan, bahkan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tidak pernah menghubungi masyarakat terkait tentang tata cara membayar pajak bumi dan bangunan

Pandemi virus corona telah memperlambat pertumbuhan ekonomi, menurunkan pendapatan daerah, dan menurunkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Sebab, masyarakat belum sepenuhnya memahami cara membayar pajak. Otoritas pajak daerah juga kekurangan karena tidak ada yang membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Pekanbaru. Apalagi belum diketahui secara umum bahwa aplikasi ini dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Smart tax* bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak (Smith, 2018). Berikut ini contoh gambar *Smart tax* Kota Pekanbaru:



Sumber : Aplikasi Smart tax Kota Pekanbaru

Smart PBB merupakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengelolaan PBB, yang diciptakan pada tahun 2020 dan diresmikan pada tahun 2021. Aplikasi *smart* PBB dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang dicetuskan oleh pemimpin dinas (Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, 2021). Adanya inovasi ini karena sebelum adanya *Smart* PBB, pelayanan PBB hanya Data PBB disimpan dalam database yang disebut Sistem Informasi Pengelolaan Objek Pajak (SISMIOP). Database ini berbasis desktop dan dapat diunduh serta digunakan di laptop atau PC.

Pada tanggal 1 Januari 2022, aplikasi *Smart* PBB diintegrasikan ke dalam satu aplikasi dengan fungsi yang lebih komprehensif: *Smart tax*. Aplikasi *Smart tax* merupakan aplikasi registrasi pajak yang diluncurkan pada 7 Oktober 2021 dan resmi digunakan pada 11 Februari 2022. Ada 10 jenis pajak yang bisa didaftarkan di aplikasi *Smart tax*, misalnya pajak air tanah, pajak hiburan, pajak batu logam seperti pajak akomodasi, pajak parkir, pajak lampu jalan, pajak reklame, pajak restoran, dan pajak sarang burung dan pajak bumi dan bangunan. PBB terpisah dari pendaftaran pajak lainnya karena masyarakat di wilayah PBB dapat menerima tiga layanan berupa pendaftaran PBB, mengecek tagihan PBB, mencetak SPPT PBB, melaporkan pajak (STPPD). Selanjutnya aplikasi *Smart tax* juga menyediakan link untuk melakukan pembayaran pajak, sehingga masyarakat tidak bingung untuk melakukan pembayaran pajak.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Inovasi pelayanan dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui *Smart tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana Safarudin, et al (2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mempelajari keadaan sesuatu dalam lingkungan alamnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran, deskriptif, dan penjelasan mengenai kondisi saat ini terkait inovasi layanan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *Smart Tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari sumber yang relevan melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan narasumber terkait, seperti pejabat atau staf di Badan Pendapatan Daerah.

Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi tentang implementasi dan dampak inovasi layanan *Smart Tax*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur seperti artikel, buku, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang mendukung pemahaman lebih lanjut tentang topik ini. Dalam menganalisis inovasi layanan *Smart Tax*, penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Rogers, yang mencakup lima indikator utama: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Masing-masing indikator ini dianalisis untuk menilai sejauh mana inovasi ini berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan PBB di Kota Pekanbaru. Hasil analisis ini kemudian disajikan dalam bentuk naratif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas inovasi layanan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui *Smart tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Keuntungan Relatif

Keuntungan dari sebuah inovasi pelayanan dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui *Smart tax* dianggap lebih unggul dibandingkan dengan sistem pembayaran sebelumnya karena sistem pembayaran yang dilakukan bisa secara online. *Smart tax* ini memiliki menu pendaftaran, cek tagihan, cetak SPPT dan lapor pajak.

Berikut ini menu *Smart tax* kota Pekanbaru sebagai berikut ini:



Sumber : Aplikasi *Smart tax* Kota Pekanbaru

Pada *Smart tax* ini memiliki pilihan menu yang dapat digunakan oleh wajib pajak. Wajib pajak dapat memilih menu pos pelayanan yang ingin dipilih, terdapat UPT 1 sampai UPT 5 yang ingin dipilih jika ingin melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Berikut ini contoh menu *Smart tax* sebagai berikut ini:



Sumber : Aplikasi *Smart tax* Kota Pekanbaru

Pembayaran pada *Smart tax* dapat dilakukan dengan cara pembayaran bank dan pembayaran non bank seperti yang dinyatakan oleh narasumber berikut ini:

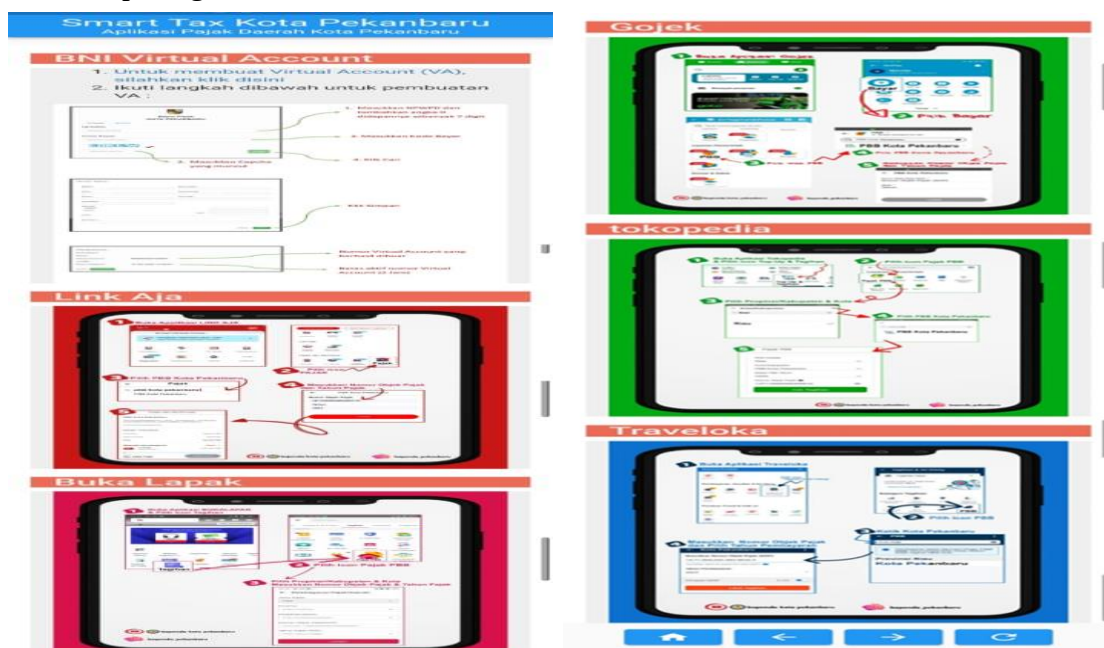
“Pembayaran dari bank kita di Smart tax juga ada pembayaran yang pembayaran dari banking atau dari qris atau dari e-commers, Tokopedia, bukalapak, link aja, gopay itukan membutuhkan inovasi pelayanan publik.” (Hasil Wawancara, Senin 18 Maret 2024).

Berikut ini menu pembayaran bank dan pembayaran non bank sebagai berikut ini:



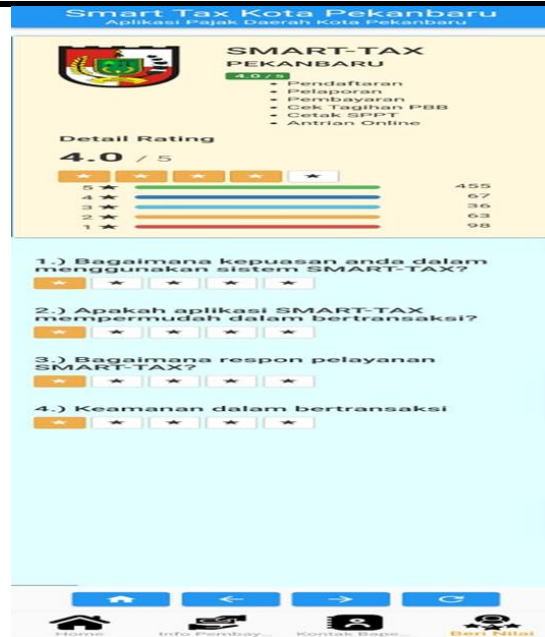
Sumber : Aplikasi *Smart tax* Kota Pekanbaru

Smart tax ini memiliki tata cara penggunaan aplikasi pembayaran bank dan pembayaran non bank seperti gambar berikut ini.



Sumber : Aplikasi *Smart tax* Kota Pekanbaru

Smart tax ini juga memiliki menu penilaian bagi penggunaan aplikasi tersebut. Pengguna *Smart tax* dapat menilai selama menggunakan aplikasi *Smart tax* apakah puas dan tidak puas dalam menggunakannya. Berikut ini menu penilaian kepuasan pengguna *Smart tax* sebagai berikut ini:



Sumber : Aplikasi Smart tax Kota Pekanbaru

Kesesuaian

Inovasi layanan *Smart tax* yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu dalam menyesuaikan nilai dan kebutuhan masyarakat untuk dapat menyesuaikan dengan kondisi pada saat ini seperti yang diutarakan narasumber berikut ini:

“Kalau kita misalnya apa” kita menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku inovasi apa pun yang kita lakukan. Mungkin ini yang utama itu UPPRD tahun 2009 pastinya tentang pajak daerah dan retribusi daerah. dan mengacu pada perda Pekanbaru kan dan perda yang terkait dengan PBB dan lainnya Dan kita Smart tax ini dulunya ada ininya lah ada dasar hukumnya juga saya tak ingat kira.” (Hasil wawancara, Senin 18 Maret 2024).

Kerumitan

Kendala pada *Smart tax* seperti kadang ada masanya jaringan kita lagi down kalau jaringan lagi tentunya tidak bisa diakses cuman butuh beberapa waktu lah jadi masyarakat belum bisa akses butuh beberapa waktu dalam satu hari misalnya berapa menit atau berapa jam baru bisa di akses kendalanya kayak gitu sih. Atau misalnya kendala juga banyak wp belum paham cara penggunaannya padahal disana sudah kita masukan ini tata cara penggunaannya gimana cuman kan kadang beda-beda pemahaman orang kadang mereka masih bingung tentang tata cara gitu sih.

Kemungkinan diuji coba

Inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan melalui *Smart tax* telah melewati fase uji coba. Dengan demikian, inovasi tersebut dapat diadopsi, dipublikasikan, dan diterima oleh masyarakat atau wajib pajak Kota Pekanbaru.

Kemudahan diamati

Inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan melalui *Smart tax* yang dianggap mudah untuk diamati. Wajib pajak atau masyarakat umum dapat melihat hasilnya melalui YouTube atau instagram Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Dengan begitu, jika hasil dari inovasi terlihat lebih menguntungkan atau lebih mudah dalam penggunaannya, maka akan meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan bagi pengguna inovasi *Smart tax*. Berikut ini contoh menu aplikasi *Smart tax* bagian tanya Bapenda sebagai berikut ini.



Sumber : Aplikasi Smart tax Kota Pekanbaru

Berdasarkan wawancara masyarakat Kota Pekanbaru bahwa wajib pajak belum mengetahui adanya aplikasi *Smart tax* yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Selama ini wajib pajak membayarnya langsung ke UPTnya. Menurut pendapat masyarakat Kota Pekanbaru bahwa kalau memang memudahkan tentu mereka membayarnya melalui aplikasi *Smart tax* tersebut. Karena *Smart tax* mempercepat pelayanan dan tanpa harus mengantri lama saat hendak membayar pajak bumi dan bangunan. Sebagian beranggapan bahwa aplikasi *Smart tax* sering terjadi jaringan yang error dan data sulit di akses dan lain sebagainya.

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui *Smart tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Faktor pendukung

1. Dorongan politik

Inovasi Smart Tax mendapatkan dukungan dari pimpinan Bapenda Kota Pekanbaru. Dukungan Prioritas seperti ekstensifikasi, templatifikasi, dan digitalisasi.

2. Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi

Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi menjadi salah satu faktor dilaksanakannya inovasi *Smart tax* untuk meningkatkan efisiensi terhadap masyarakat dalam menerima

pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Karena dari sisi tekanan tingkat ekonomi dan efisiensi anggaran bagi instansi maka tidak mungkin karena untuk menciptakan suatu inovasi berbasis IT sudah pasti mengeluarkan biaya yang lebih besar. Biaya pembelian server dan sistem memang mahal namun jika dilihat dari outcome yang dihasilkan maka jauh lebih besar dan lebih kaya manfaat.

3. Tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Adanya inovasi *Smart tax* didorong untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik maka Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program prioritas dalam peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI dengan membuat dan melaksanakan inovasi *Smart tax*.

Faktor penghambat

1. Keenganan menutup program yang gagal

Badan pendapatan Daerah Kota Pekanbaru secara bertahap memperbarui dan menyempurnakan program sebelumnya sehingga menjadi inovasi seperti saat ini yang sesuai dengan tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan sebelumnya seperti Program chatting box hanya saja belum sesuai yang diharapkan.

2. Ketergantungan berlebih terhadap Hight Performance

Inovasi *Smart tax* Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru bekerjasama dengan pihak bank yang mempengaruhi proses keberhasilan dari keberhasilan dari *Smart tax* tersebut yang dapat meningkatkan pendapatan pajak.

3. Teknologi ada, terhambatnya budaya dan penataan organisasi

Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sendiri teknologi sudah bagus karena memiliki server sendiri dalam mengelola inovasi layanan *Smart tax*.

4. Tidak ada penghargaan atau insentif

seluruh pegawai dan karyawan yang ada di Bapenda Kota Pekanbaru ini menjalankannya. Jadi mereka bekerja sesuai tugas dan fungsi masing-masing.

5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Tentunya pertamanya agak sedikit bingung membingungkan karna tiba” wp karna wp berkurang jauh nihh dan juga adanya peningkatan peran, pengawasan dan monitor. Awalnya sih pastinya sih ada sedikit gejolaklah gitu karna ada perubahan budaya dan sistem tapi itu hanya awalnya saja istilahnya itu sesuatu yang baru awalnya itu adanya riak “ lama kelamaan berjalannya waktu akhirnya semuanya sudah terbiasa dan bisa menjalankan dengan baik.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Kalau anggaran sih sebenarnya dari aplikasi *Smart tax* ini mungkin hanya tidak terlalu besar ya karena ini produk dari bapenda sendiri. Paling kalau dari anggaran itu hanya seperti server kita sudah punya juga gitu kalau ada kendala paling ada server baru atau jasa posting atau jasa excel cel atau jasa sekuriti aplikasi itu sih tapi tidak terlalu besar untuk aplikasi *Smart tax* itu sendiri.

7. Tekanan dan Hambatan Admininstratif

Kadang ada masanya jaringan kita down, aplikasi ngak bisa akses atau masyarakat yg masih bingung atau kadang gini misal kita mengajukan layanann itu kan misal berkasnya kita kasih syarat 12345 cuman paling masyarakat menyelesaikan 1 sampai 3 aja 4.5 ngak disinya itu tidak bisa kita proses terkadang kita sudah menghubungi wpnya kita sudah menghubungi masyarakat tapi masyarakat tidak diperbaiki datanya lagi nih nah kendala mungkin paling disitu mungkin kita tidak mungkin melanjutkan layanan.

8. Budaya *risk aversion*

Terkait dengan sebelumnya awalnya pastinya ada riak-riak kan sedikit-sedikit ada penolakan karena bisa jumpa tapi sekarang ngak ada jumpa apalagi tim lapangan lebih banyak keluar tentang aplikasi *Smart tax* namun sering berjalannya waktu sudah hampir 2 tahun ya justru sekarang kalau ada masalah dengan aplikasi *Smart tax* itu justru petugas malah bertanya kapan kita bisa selesai karna terbukti *Smart tax* ini mempermudah pekerjaan mereka dan mempermudah beberapa wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Smart Tax yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memiliki dampak positif dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menggunakan pendekatan teori difusi inovasi dari Rogers, penelitian ini menunjukkan bahwa indikator keuntungan relatif, kesesuaian, dan kemudahan diamati merupakan faktor utama yang berkontribusi pada keberhasilan implementasi Smart Tax. Keuntungan relatifnya adalah peningkatan efisiensi pembayaran pajak dan kemudahan akses bagi wajib pajak. Kesesuaian inovasi ini dengan kebutuhan masyarakat serta kemudahan dalam pengamatan hasilnya juga menjadi alasan utama penerimaan Smart Tax oleh masyarakat. Meskipun demikian, indikator kerumitan dan kemungkinan dicoba masih menjadi tantangan dalam implementasinya, terutama bagi masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Secara keseluruhan, Smart Tax berhasil memodernisasi sistem pajak daerah dan meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam membayar PBB.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar penelitian lebih mendalam dilakukan terkait efektivitas jangka panjang dari implementasi Smart Tax, termasuk analisis terhadap faktor-faktor sosial dan budaya yang mempengaruhi penerimaan inovasi ini di kalangan masyarakat yang lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat fokus pada pengembangan strategi untuk mengurangi tingkat kerumitan dalam penggunaan Smart Tax, khususnya bagi kelompok masyarakat yang belum akrab dengan teknologi. Selain itu, mengkaji dampak Smart Tax terhadap pengelolaan administrasi pajak di tingkat pemerintah daerah, serta hubungannya dengan kebijakan fiskal daerah, juga merupakan topik yang menarik untuk dieksplorasi lebih lanjut.

REFERENSI

- Abdurrahman, A. Y., & Hadi, A. (2023). One Man One Sppt Sebagai Inovasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pbb Di Kota Ternate. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 1270-1276.
- Alfian, Hardani, R. & Syahrani. 2023. Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Channel Pembayaran Pajak Elektronik (Cantik) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong. *Jurnal stiatabalong*. 6(1). 485-499.
- Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. (2021). Laporan Implementasi Aplikasi Smart Tax. Pekanbaru: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
- Dasnoer, H., Frinaldi, A., & Asnil, A. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui *Smart tax* Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 298-302. *Birokrasi & Pemerintahan Daerah Volume*, 4(1).
- Juliasih, L., Hermawan, Y., & Gunawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Garut. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah Volume*, 4(1).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Manajemen Inovasi Pelayanan Publik.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. (2019). Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 14(1), 69-86.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Smith, J. (2018). The impact of information technology on public service delivery. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(2), 300-320.
- Syahdilla, N. R., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart tax* Di Bapenda Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(2), 1461-146