

# EFEKTIVITAS APLIKASI (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK DI KOTA BENGKULU

Deri Amanda Ricola  
NPP 33.0260

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: [desiriskan@gmail.com](mailto:desiriskan@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr.Ir.Etin Indrayani,MT  
Email: [etin.indrayani@gmail.com](mailto:etin.indrayani@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** This research is motivated by the low adoption rate of the Bengkulu City Electronic Regional Tax Application ((PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK), which has only been downloaded around 1,000 times out of 199,716 taxpayers, as well as a rating of 3.6 out of 5 on the Google Play Store. **Purpose:** To find out how important and effective the Padek application is in paying taxes in Bengkulu City. **Method:** This research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants were selected purposively, consisting of Bapenda officials, application operators, and taxpayers from various sub-districts in Bengkulu City. Data analysis used the Miles & Huberman interactive model (reduction, display, conclusion drawing). **Result:** The results show that the (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK application is effective in the goal achievement dimension (facilitating and accelerating tax payments, saving time and costs) and the program monitoring dimension (regular evaluation meetings, system supervision). However, the application is not yet effective in the target accuracy dimension (penetration rate of only 0.5%, digital access gaps in peripheral areas) and the program socialization dimension (unattractive content, uneven reach, lack of video tutorials). Supporting factors include ease of Android access, integrated payment channels, evaluation commitment, and mobile outreach services. Inhibiting factors include low digital literacy, unstable internet access, limited internal infrastructure, concerns about data security, and the application being available only for Android. Efforts that have been made include mobile outreach services and coordination with sub-districts. **Conclusion:** Strategic recommendations include cross-platform application development (iOS/web), improvement of internet infrastructure in blank spot areas, data security certification, and periodic public satisfaction surveys.

**Keywords:** Bengkulu City, effectiveness, , e-government, (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK application, local tax

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya tingkat adopsi Aplikasi Pajak Daerah Elektronik Kota Bengkulu ((PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK) yang hanya diunduh sekitar 1.000 kali dari total 199.716 wajib pajak, serta rating 3,6 dari 5 di Google Playstore. **Tujuan:** Untuk mengetahui seberapa penting dan efektif nya palikasi padek dalam pembayaran pajak dikota bengkulu. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan ditentukan secara purposive, terdiri atas pejabat Bapenda, operator aplikasi, dan wajib pajak

dari berbagai kecamatan di Kota Bengkulu. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (reduksi, penyajian, penarikan kesimpulan). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK efektif pada dimensi pencapaian tujuan (mempermudah dan mempercepat pembayaran pajak, menghemat waktu dan biaya) dan dimensi pemantauan program (rapat evaluasi berkala, pengawasan sistem). Namun, aplikasi belum efektif pada dimensi ketepatan sasaran (tingkat penetrasi hanya 0,5%, kesenjangan akses digital di wilayah pinggiran) dan dimensi sosialisasi program (konten kurang menarik, jangkauan tidak merata, kurangnya video tutorial). Faktor pendukung meliputi kemudahan akses Android, kanal pembayaran terintegrasi, komitmen evaluasi, dan layanan jemput bola. Faktor penghambat meliputi literasi digital rendah, akses internet tidak stabil, keterbatasan sarana prasarana internal, kekhawatiran keamanan data, serta aplikasi hanya tersedia untuk Android. Upaya yang telah dilakukan antara lain layanan jemput bola dan koordinasi dengan kecamatan. **Kesimpulan:** Rekomendasi strategis meliputi pengembangan aplikasi lintas platform (iOS/web), peningkatan infrastruktur internet di wilayah blank spot, sertifikasi keamanan data, serta survei kepuasan publik berkala.

**Kata kunci:** Aplikasi (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK, Efektivitas, e-government, Pajak daerah, Kota Bengkulu

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. TI berperan penting dalam pengelolaan data, penyediaan informasi yang akurat, serta percepatan pengambilan keputusan strategis. Dalam administrasi publik, pemanfaatan TI mendorong lahirnya e-government untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Implementasi e-government di Indonesia dimulai melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, namun masih menghadapi kendala berupa infrastruktur, kesiapan aparatur, dan literasi digital masyarakat (Kurniawan, 2021; Wahyudi, 2022). Pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan juga menjadi sarana penting untuk memperluas akses informasi publik, meningkatkan komunikasi pemerintah dengan masyarakat, serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan transparan (Ikhbaluddin & Kawuryan, 2022). Selain itu, inovasi digital merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era transformasi digital (Daraba, 2023).

Pajak daerah merupakan sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan strategis dalam pembiayaan pembangunan dan peningkatan layanan publik. Pemerintah Kota Bengkulu menetapkan target PAD tahun 2024 sebesar Rp201 miliar, namun realisasi hingga pertengahan tahun hanya mencapai Rp50,25 miliar atau sekitar 25% dari target. Kondisi ini menunjukkan perlunya optimalisasi pemungutan pajak melalui penyediaan saluran pembayaran yang lebih mudah diakses masyarakat. Upaya optimalisasi penerimaan pajak daerah sangat penting karena berkontribusi langsung terhadap peningkatan kapasitas fiskal daerah dan keberlanjutan pembangunan daerah (Sambodo & Putri, 2020).

Sebagai inovasi digital, Pemerintah Kota Bengkulu melalui Bapenda meluncurkan aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK pada April 2025. Aplikasi ini mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran berbagai jenis pajak daerah, seperti PBB, BPHTB, pajak restoran, dan pajak hiburan tanpa harus datang ke kantor Bapenda. PADEK juga terintegrasi dengan Bank Bengkulu, BTN, BSI, dan Bank Mandiri sebagai kanal pembayaran, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan memperluas akses layanan publik digital. Penggunaan platform digital dalam pelayanan publik terbukti

mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif (Nurrahman, 2021).

Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi PADEK masih belum optimal. Data Google Play Store menunjukkan aplikasi hanya diunduh lebih dari 1.000 kali, sedangkan jumlah wajib pajak yang telah melakukan pemadanan NIK mencapai 199.716 orang dari total 233.164 wajib pajak. Dengan demikian, tingkat adopsi aplikasi masih kurang dari 1% dari total wajib pajak terdaftar. Kondisi ini mengindikasikan adanya hambatan pada aspek user acceptance, usability, dan perceived usefulness. Rendahnya pemanfaatan layanan digital pemerintah sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan sosialisasi, tingkat literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya strategi komunikasi publik yang dilakukan pemerintah daerah (Lisdawati, 2022).

Selain rendahnya tingkat penggunaan, kualitas aplikasi juga menjadi perhatian. Aplikasi PADEK memperoleh rating 3,6 dari 5 di Google Play Store, yang menunjukkan pengalaman pengguna belum optimal dari sisi stabilitas sistem, tampilan antarmuka, kecepatan akses, maupun ketersediaan fitur. Rendahnya tingkat adopsi dan penilaian pengguna tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi PADEK masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Evaluasi terhadap layanan digital pemerintah menjadi penting untuk memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan benar-benar memberikan manfaat, kemudahan, dan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan (Daraba, 2023).

Hasil analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer menunjukkan minimnya penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas aplikasi pajak daerah berbasis digital di tingkat lokal. Kondisi ini menunjukkan adanya research gap yang substansial dan menegaskan bahwa tema efektivitas PADEK masih merupakan under-researched area dalam kajian e-government dan manajemen publik di Indonesia. Penelitian terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan selama ini lebih banyak berfokus pada media komunikasi pemerintah dan pengembangan website pelayanan publik, sehingga kajian mengenai efektivitas aplikasi perpajakan daerah masih relatif terbatas (Nurrahman, 2021).

Kebaruan penelitian ini terletak pada dua aspek. Pertama, contextual gap, yaitu fokus penelitian pada implementasi PADEK di Kota Bengkulu yang belum banyak diteliti. Kedua, evidence gap, yaitu penyediaan bukti empiris mengenai efektivitas PADEK dari perspektif wajib pajak dan Bapenda Kota Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep efektivitas program publik berbasis digital serta rekomendasi praktis bagi optimalisasi layanan perpajakan daerah. Oleh karena itu, penelitian difokuskan pada analisis efektivitas penerapan aplikasi PADEK serta identifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)**

Penelitian ini berfokus pada efektivitas penerapan aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK dalam meningkatkan pembayaran pajak daerah di Kota Bengkulu. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi PADEK oleh masyarakat. Meskipun aplikasi tersebut dikembangkan sebagai inovasi digital untuk mempermudah pembayaran pajak daerah, jumlah penggunaannya masih sangat kecil dibandingkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Tercatat aplikasi PADEK hanya diunduh sekitar 1.000 kali, sementara jumlah wajib pajak yang telah melakukan pemadanan NIK mencapai 199.716 orang. Selain itu, aplikasi ini hanya memperoleh rating 3,6 dari 5 di Google Play Store, yang menunjukkan masih adanya kendala terkait pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, maupun manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak. Kondisi ini

mengindikasikan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan pajak daerah belum sepenuhnya tercapai sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas implementasi aplikasi tersebut.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas efektivitas layanan pajak digital seperti E-Samsat di berbagai daerah, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada pajak kendaraan bermotor, menggunakan pendekatan kuantitatif, dan belum secara khusus mengkaji aplikasi pajak daerah berbasis digital yang dikembangkan pemerintah daerah seperti PADEK. Selain itu, hasil pemetaan literatur menggunakan VOSviewer menunjukkan bahwa kajian mengenai efektivitas aplikasi pajak daerah digital dalam perspektif ilmu pemerintahan dan pelayanan publik masih sangat terbatas. Dengan demikian, terdapat research gap berupa contextual gap, yaitu belum adanya penelitian yang mengkaji efektivitas aplikasi PADEK di Kota Bengkulu, serta evidence gap, yaitu minimnya bukti empiris mengenai keberhasilan implementasi aplikasi pajak daerah digital dalam meningkatkan kepatuhan dan pembayaran pajak masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis efektivitas aplikasi PADEK, faktor pendukung dan penghambat implementasinya, serta upaya pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi tersebut sebagai bagian dari pengembangan e-government di Kota Bengkulu.

### **1.3. Urgensi Penelitian**

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas penerapan Aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK sebagai inovasi layanan perpajakan daerah di Kota Bengkulu, mengingat tingkat adopsi aplikasi masih sangat rendah dibandingkan jumlah wajib pajak yang terdaftar, sementara optimalisasi penerimaan pajak daerah menjadi kebutuhan mendesak dalam mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan pembiayaan pembangunan daerah. Penelitian ini juga diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasi layanan pajak digital, sehingga dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Bengkulu, khususnya Badan Pendapatan Daerah, dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan perpajakan berbasis elektronik yang lebih efektif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah berpotensi mengalami keterbatasan data dan informasi faktual mengenai kinerja aplikasi PADEK, sehingga berbagai upaya pengembangan layanan digital perpajakan dapat berjalan tanpa dasar evaluasi yang memadai, berisiko tidak tepat sasaran, serta berdampak pada rendahnya pemanfaatan aplikasi, kurang optimalnya kepatuhan wajib pajak, dan belum maksimalnya kontribusi pajak daerah terhadap peningkatan PAD Kota Bengkulu.

### **1.4. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas efektivitas layanan pajak berbasis digital dan implementasi e-government dalam pelayanan publik. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan mampu meningkatkan kemudahan pelayanan, efisiensi administrasi, serta kepatuhan wajib pajak, meskipun masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Al-Hujran et al. (2015) yang menegaskan bahwa keberhasilan adopsi layanan e-government sangat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap manfaat teknologi yang digunakan. Selain itu, Twizeyimana dan Andersson (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari nilai publik yang dihasilkan berupa peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Gusti, Novyanti, dan Amelia (2022) mengenai efektivitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-Samsat di UPPD Samsat Banjarmasin menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi E-Samsat mampu mempermudah proses pembayaran pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta mengurangi keterlambatan pembayaran. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pajak digital dalam pelayanan perpajakan. Namun, penelitian tersebut berfokus pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Banjarmasin dengan pendekatan survei kuantitatif. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Lallmahomed, Lallmahomed, dan Lallmahomed (2017) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat layanan menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat mengadopsi layanan e-government.

Selanjutnya, penelitian Nasution (2020) tentang efektivitas layanan E-Samsat Sumut Bermartabat pada UPTD Penda Medan Utara menyimpulkan bahwa layanan E-Samsat tergolong cukup efektif dalam mendukung pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem (error), serta keharusan wajib pajak datang langsung ke kantor untuk proses pengesahan. Kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai efektivitas layanan pajak berbasis digital serta identifikasi faktor penghambat implementasinya. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta pendekatan penelitian yang digunakan. Kondisi ini selaras dengan penelitian Mensah (2020) yang menyatakan bahwa kapasitas pemerintah, kualitas infrastruktur teknologi, dan kemampuan institusi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan e-government.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Onibala, Masengi, dan Mamonto (2023) yang mengkaji digitalisasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Sulawesi Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pajak belum berjalan secara optimal akibat rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini karena sama-sama membahas efektivitas digitalisasi layanan perpajakan dan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Namun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada proses digitalisasi secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi PADEK sebagai media pembayaran pajak daerah. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Lee, Lee, dan Lee-Geiller (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat literasi informasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kemauan masyarakat dalam menggunakan layanan digital pemerintah.

Selain itu, Triamanda, Anggriani, dan Darmawan (2024) meneliti efektivitas dan kontribusi pajak daerah di Kabupaten Bengkulu Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan pajak daerah telah mencapai lebih dari 100 persen, namun kontribusi masing-masing jenis pajak terhadap pendapatan daerah masih relatif rendah. Oleh karena itu, penelitian tersebut merekomendasikan perlunya inovasi layanan berbasis aplikasi dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam konteks kajian pajak daerah di wilayah Bengkulu serta pentingnya inovasi digital dalam meningkatkan penerimaan pajak. Akan tetapi, penelitian tersebut tidak secara spesifik mengevaluasi efektivitas suatu aplikasi pajak daerah seperti PADEK dan menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis analisis tren penerimaan pajak. Rekomendasi tersebut sejalan dengan pandangan Twizeyimana dan Andersson (2019) yang menegaskan bahwa inovasi digital pemerintah harus mampu menciptakan nilai publik yang nyata agar dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

### **1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada objek, konteks, pendekatan analisis, dan bukti empiris yang digunakan. Penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada efektivitas layanan E-Samsat untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di berbagai daerah seperti Banjarmasin, Medan, dan Sulawesi Utara, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau hanya menyoroti aspek digitalisasi secara umum. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menganalisis efektivitas Aplikasi Pajak Digital Elektronik (PADEK) sebagai inovasi layanan pajak daerah berbasis e-government di Kota Bengkulu, yang hingga saat ini belum pernah menjadi objek penelitian sebelumnya. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan Teori Efektivitas Program Budiani (2007) yang mengkaji empat dimensi efektivitas program, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program, sehingga mampu memberikan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap implementasi layanan digital perpajakan daerah. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggali perspektif penyelenggara layanan (Bapenda) dan wajib pajak secara langsung, sehingga menghasilkan bukti empiris mengenai tingkat adopsi aplikasi, faktor pendukung dan penghambat implementasi, serta upaya strategis peningkatan efektivitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi contextual gap berupa belum adanya kajian mengenai efektivitas Aplikasi PADEK di Kota Bengkulu, tetapi juga mengisi evidence gap dalam kajian e-government dan digitalisasi perpajakan daerah yang masih sangat terbatas dalam literatur akademik.

### **1.6. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK dalam meningkatkan pembayaran pajak daerah di Kota Bengkulu

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas penerapan Aplikasi Pajak Digital Elektronik (PADEK) dalam meningkatkan pembayaran pajak daerah di Kota Bengkulu, serta mengungkap faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang terjadi di lapangan melalui interaksi langsung dengan informan dan pengkajian terhadap kondisi yang sebenarnya (Simangunsong, 2017). Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun penggunaan aplikasi PADEK. Informan penelitian terdiri atas pejabat Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bengkulu, operator aplikasi PADEK, serta wajib pajak pengguna layanan dari berbagai kecamatan di Kota Bengkulu. Kepala atau pejabat yang membidangi pengelolaan pajak digital pada Bapenda ditetapkan sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan, pemahaman kebijakan, serta tanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan program digitalisasi pembayaran pajak daerah. Sementara itu, operator aplikasi dipilih untuk memperoleh informasi teknis terkait pengoperasian sistem, dan wajib

pajak dipilih sebagai penerima manfaat langsung yang dapat memberikan penilaian terhadap efektivitas layanan yang diberikan.

Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 2014; Sugiyono, 2020). Melalui tahapan tersebut, data yang diperoleh diseleksi, dikelompokkan, dan diinterpretasikan berdasarkan dimensi efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bengkulu sebagai instansi pengelola aplikasi PADEK. Berdasarkan jadwal penelitian, kegiatan penelitian berlangsung selama kurang lebih sebelas bulan, yaitu sejak Agustus 2025 hingga Juni 2026, sedangkan pengumpulan data lapangan dilaksanakan pada tahap penelitian dan pengumpulan data skripsi sesuai kalender akademik IPDN Tahun 2025/2026.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bengkulu pada bulan Januari 2026. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Badan, Sekretaris Badan, Kepala Bidang, operator layanan, dan masyarakat sebagai wajib pajak. Selain wawancara, data diperoleh melalui observasi dan dokumentasi mengenai efektivitas pelayanan pajak daerah melalui program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK (Pelayanan Pajak Daerah Elektronik Kota Bengkulu).

##### **3.1.1 Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui Aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK**

Penilaian efektivitas program dilakukan berdasarkan teori efektivitas Budiani (2007) yang meliputi empat dimensi, yaitu Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

##### **1. Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran program merupakan sejauh mana program yang dijalankan sesuai dengan tujuan dan kelompok sasaran yang telah ditetapkan (Budiani, 2007). Program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK ditujukan kepada seluruh masyarakat Kota Bengkulu, khususnya wajib pajak yang membutuhkan kemudahan layanan perpajakan tanpa harus datang langsung ke kantor Bapenda. Tujuan program adalah menciptakan sistem pelayanan pajak daerah berbasis digital yang cepat, mudah, dan efisien. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bapenda Kota Bengkulu, sasaran utama program adalah seluruh wajib pajak, terutama masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak. Melalui layanan digital seperti WhatsApp dan sistem online, masyarakat dapat memperoleh informasi, konsultasi, dan layanan administrasi perpajakan dengan lebih mudah.

Berdasarkan data jumlah pemohon layanan PADEK per kecamatan, Kecamatan Ratu Agung memiliki jumlah pemohon tertinggi sebanyak 210 pemohon, diikuti Kecamatan Singaran Pati 195 pemohon, dan Kecamatan Ratu Samban 185 pemohon. Kecamatan Gading Cempaka (170 pemohon), Selebar (165 pemohon), Muara Bangkahulu (155 pemohon), dan Sungai Serut (140 pemohon) berada pada kategori menengah. Sementara Kecamatan Teluk Segara (130 pemohon) dan Kampung Melayu (120 pemohon) memiliki jumlah pemohon lebih rendah. Perbedaan jumlah pemohon menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan PADEK masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, akses teknologi, dan intensitas sosialisasi yang dilakukan Bapenda Kota Bengkulu.

Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Informasi juga menyampaikan bahwa program ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perpajakan secara digital tanpa harus datang ke kantor Bapenda. Hasil wawancara dengan wajib pajak menunjukkan bahwa layanan PADEK sangat membantu karena masyarakat dapat memperoleh informasi dan mengurus pajak melalui WhatsApp maupun layanan online dengan lebih cepat dan praktis.

## 2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu program (Budiani, 2007). Sosialisasi bertujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan dan manfaat layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Bapenda Kota Bengkulu, sosialisasi dilakukan melalui media sosial resmi, koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan, pemberitahuan langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor, serta media online lainnya.

### Gambar 1.

Peresmian Layanan (Pajak Digital Elektronik) PADEK

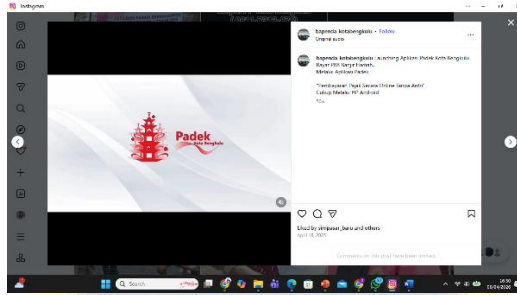


*Sumber: Diambil oleh peneliti di BIM Bengkulu, 2025.*

Berdasarkan gambar 1. peresmian layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dilaksanakan di halaman sekretariat dan dihadiri oleh Forum Koordinasi Pimpinan Daerah Kabupaten Mukomuko serta tokoh masyarakat. Kegiatan ini juga diliput oleh wartawan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Informasi menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan sosialisasi, Bapenda melibatkan kecamatan dan kelurahan serta memberikan informasi langsung kepada wajib pajak yang datang ke kantor.

Sosialisasi bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan perpajakan digital, meningkatkan minat penggunaan layanan, serta mengurangi keraguan terkait keamanan data. Namun, berdasarkan wawancara dengan wajib pajak, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan sosialisasi. Informan menyatakan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial masih kurang menarik dan belum menjelaskan secara rinci cara penggunaan layanan PADEK.

**Gambar 2.**  
 Sosialisasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK di Media Sosial



Sumber: Instagram (diolah oleh peneliti), 2026.

Berdasarkan gambar, sosialisasi dilakukan melalui iklan di media sosial Instagram pada tahun 2025. Namun, tampilan informasi dinilai masih sederhana dan kurang menarik sehingga belum mampu menarik perhatian masyarakat secara optimal. Wajib pajak juga menyampaikan bahwa informasi yang diberikan sebaiknya lebih rinci agar masyarakat lebih memahami dan yakin menggunakan layanan tersebut. Sosialisasi program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK masih belum sepenuhnya efektif. Meskipun telah dilakukan melalui media sosial, koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan, serta penyampaian langsung kepada masyarakat, metode yang digunakan dinilai kurang menarik dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sosialisasi melalui penyampaian informasi yang lebih lengkap, menarik, interaktif, dan dilakukan secara langsung kepada masyarakat agar program PADEK dapat dimanfaatkan secara maksimal.

**3. Pencapaian Tujuan Program**

Tujuan program merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dalam pelaksanaannya (Budiani, 2007). Pencapaian tujuan program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK bertujuan mengetahui kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan. Program ini dirancang sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital bagi seluruh masyarakat Kota Bengkulu sebagai wajib pajak. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bapenda Kota Bengkulu, tujuan utama program adalah memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelayanan perpajakan tanpa harus datang langsung ke kantor. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Informasi juga menjelaskan bahwa program ini bertujuan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui prosedur yang lebih sederhana.

**Gambar 3.**  
 Mekanisme Pelayanan



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026.

Berdasarkan gambar, mekanisme pelayanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dirancang sederhana dan mudah diakses. Wajib pajak cukup menggunakan media digital seperti WhatsApp atau layanan online sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis tanpa harus datang ke kantor Bapenda. Hasil wawancara dengan wajib pajak menunjukkan bahwa layanan ini membantu masyarakat karena proses pengurusan dapat dilakukan secara online, lebih cepat, hemat waktu, dan hemat biaya. Selain itu, layanan dinilai lebih praktis bagi masyarakat yang memiliki kesibukan kerja. Pencapaian tujuan program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK telah berjalan dengan baik. Program ini mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan perpajakan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak di Kota Bengkulu.

#### **4. Pemantauan Program**

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah program dilaksanakan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi permasalahan, serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan (Budiani, 2007). Pemantauan program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dilakukan melalui pengumpulan data dan informasi secara berkala guna mengetahui kendala teknis, keterbatasan sarana, dan tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Pemantauan juga dilakukan untuk memastikan program tetap berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Informasi, pemantauan dilakukan melalui rapat evaluasi triwulan dan tahunan, pemantauan sarana dan prasarana, serta pengawasan sistem layanan secara online untuk menjaga kualitas pelayanan dan keamanan data wajib pajak.

#### **Gambar 4.** Rapat Evaluasi



*Sumber: Bapenda, 2026.*

Berdasarkan gambar, rapat evaluasi dilaksanakan secara berkala sebagai sarana membahas kendala pelaksanaan program, menindaklanjuti masukan masyarakat, serta merencanakan perbaikan dan pengembangan layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK. Operator layanan PADEK juga menjelaskan bahwa hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki kendala yang ada, menambah fitur layanan, meningkatkan sistem pelayanan digital, serta melakukan pengawasan terhadap akun layanan guna menjaga keamanan data wajib pajak. Pemantauan program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi berkala, pemantauan sarana dan prasarana, serta pengawasan sistem layanan. Kegiatan ini membantu Bapenda Kota Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan program berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

### **3.2 Pembahasan**

Efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Budiani (2007), efektivitas program dapat diukur melalui empat indikator, yaitu Ketepatan

Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan efektivitas layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK adalah sebagai berikut.

### **1. Ketepatan Sasaran Program**

Program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dinilai telah tepat sasaran dalam menjangkau masyarakat sebagai wajib pajak, khususnya yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas untuk datang langsung ke kantor Bapenda. Inovasi ini memanfaatkan smartphone berbasis Android yang umum digunakan masyarakat sehingga mempermudah akses layanan perpajakan. Berdasarkan data tahun 2024, jumlah pengguna layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK mencapai sekitar ±1.500–2.000 wajib pajak yang tersebar di sembilan kecamatan di Kota Bengkulu. Kecamatan dengan tingkat pemanfaatan tertinggi yaitu Ratu Agung dan Singaran Pati, sedangkan pemanfaatan relatif rendah terdapat di Kampung Melayu dan Teluk Segara.

Data tersebut menunjukkan bahwa target sasaran program mulai tercapai, namun pemanfaatan layanan masih belum merata di seluruh wilayah. Selain itu, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan aplikasi yang hanya tersedia pada perangkat Android. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan aplikasi pada berbagai platform, peningkatan sosialisasi, serta edukasi penggunaan layanan digital agar program dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

### **2. Sosialisasi Program**

Sosialisasi program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK telah dilakukan melalui media sosial resmi, koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan, serta penyampaian langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor Bapenda. Namun, berdasarkan hasil observasi, sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif. Pemanfaatan layanan masih terkonsentrasi pada kecamatan tertentu seperti Ratu Agung dan Singaran Pati, sementara di Kampung Melayu dan Teluk Segara masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi program belum merata.

Konten informasi yang disampaikan juga dinilai kurang menarik dan belum menjelaskan secara rinci cara penggunaan layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK. Akibatnya, pemahaman masyarakat terhadap program masih terbatas dan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan tersebut. Selain itu, sebagian masyarakat masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi yang dikirim melalui sistem digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi belum sepenuhnya mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih interaktif dan edukatif, seperti sosialisasi langsung kepada masyarakat, penyediaan video tutorial penggunaan aplikasi, serta penyuluhan melalui kecamatan dan kelurahan. Dengan demikian, pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dapat meningkat sehingga pemanfaatannya lebih optimal dan merata di seluruh wilayah Kota Bengkulu.

### **3. Pencapaian Tujuan Program**

Program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK telah menunjukkan capaian yang baik dalam mencapai tujuannya, yaitu mempermudah dan mempercepat pelayanan perpajakan daerah. Melalui aplikasi berbasis Android, wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah. Layanan ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, seperti pedagang, karyawan, dan pelaku usaha. Dengan adanya layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya transportasi sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

Kecepatan proses dan kemudahan akses menjadi indikator tercapainya efisiensi pelayanan. Berdasarkan data tahun 2024, layanan (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK telah dimanfaatkan oleh sekitar ±1.500–2.000 wajib pajak, yang menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan

digital dalam pengelolaan pajak daerah. Selain itu, penggunaan aplikasi membantu mengurangi antrean di kantor pelayanan dan mempercepat penyampaian informasi antara wajib pajak dan petugas. Dengan demikian, tujuan program dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan dapat dikatakan telah tercapai, meskipun masih perlu pengembangan lebih lanjut agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

#### **4. Pemantauan Program**

Pemantauan program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK dilakukan secara rutin dan terstruktur oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu melalui rapat evaluasi berkala, baik triwulan maupun tahunan. Kegiatan ini bertujuan untuk meninjau efektivitas pelaksanaan program serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi. Pemantauan juga dilakukan melalui sistem pengawasan internal yang melibatkan seluruh jenjang struktural, mulai dari Kepala Badan, Sekretaris, Kepala Bidang, hingga operator layanan. Selain menilai pelaksanaan program, pemantauan juga memperhatikan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaannya, pemantauan disertai dengan upaya pemeliharaan dan pengembangan layanan, seperti perbaikan sarana dan prasarana pendukung serta penyesuaian sistem berdasarkan hasil evaluasi dan masukan masyarakat. Pengembangan yang dilakukan antara lain peningkatan fitur layanan dan penyempurnaan sistem aplikasi untuk meningkatkan kemudahan akses serta kualitas pelayanan. Dengan adanya pemantauan yang dilakukan secara berkelanjutan, menunjukkan komitmen Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan menjaga keamanan data wajib pajak. Pemantauan ini menjadi bagian penting untuk memastikan program (PAJAK DIGITAL ELEKTRONIK) PADEK berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

### **3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK di Kota Bengkulu belum sepenuhnya optimal. Aplikasi ini terbukti efektif pada dimensi pencapaian tujuan dan pemantauan program karena mampu mempermudah proses pembayaran pajak, menghemat waktu dan biaya wajib pajak, serta didukung oleh evaluasi dan pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu. Namun demikian, pada dimensi ketepatan sasaran dan sosialisasi program masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya tingkat adopsi aplikasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta belum meratanya penyebaran informasi kepada seluruh wajib pajak. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Gusti, Novyanti, dan Amelia (2022) yang menemukan bahwa aplikasi E-Samsat mampu mempermudah pembayaran pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nasution (2020) yang menyatakan bahwa layanan pajak berbasis digital cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih menghadapi hambatan teknis dan keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaannya.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi, serta belum tersedianya aplikasi pada platform iOS menjadi faktor penghambat utama efektivitas PADEK. Sama halnya dengan temuan Onibala, Masengi, dan Mamonto (2023), penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan keterbatasan sarana pendukung masih menjadi hambatan dalam implementasi digitalisasi layanan pajak. Temuan ini juga memperkuat penelitian Triamanda, Anggriani, dan Darmawan (2024) yang merekomendasikan pentingnya inovasi aplikasi dan peningkatan sosialisasi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Namun, berbeda dengan penelitian Triamanda dkk. yang menemukan efektivitas pajak daerah telah mencapai tingkat yang sangat baik, penelitian ini

menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi PADEK masih belum maksimal karena tingkat penetrasi pengguna yang masih rendah dibandingkan jumlah wajib pajak di Kota Bengkulu. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian, dimana penelitian ini secara khusus mengevaluasi implementasi aplikasi digital pajak daerah, bukan kinerja penerimaan pajak daerah secara keseluruhan.

### **3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa efektivitas Aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dan dukungan kelembagaan. Faktor pendukung utama meliputi kemudahan akses aplikasi berbasis Android, tersedianya berbagai kanal pembayaran yang terintegrasi dengan perbankan, komitmen Bapenda Kota Bengkulu dalam melakukan evaluasi berkala, serta adanya layanan jemput bola untuk membantu wajib pajak. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, minimnya sarana dan prasarana pendukung, kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi, serta keterbatasan aplikasi yang masih hanya tersedia pada platform Android. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemanfaatan aplikasi belum optimal meskipun manfaat yang diberikan cukup dirasakan oleh pengguna.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi (Pajak Digital Elektronik) PADEK dalam pembayaran pajak daerah di Kota Bengkulu secara umum telah berjalan efektif karena mampu memberikan kemudahan, meningkatkan efisiensi waktu, serta mempermudah akses layanan pembayaran pajak secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah. Namun, efektivitas tersebut belum optimal karena masih terdapat kendala teknis seperti blank spot, keterbatasan kanal pembayaran, serta kurangnya sosialisasi yang menyebabkan penggunaan aplikasi belum merata di kalangan wajib pajak.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bengkulu dengan fokus pada implementasi aplikasi PADEK, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga temuan lebih menggambarkan kondisi dan persepsi pada saat penelitian dilakukan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*).** Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas aplikasi PADEK di daerah lain atau membandingkannya dengan aplikasi pajak digital sejenis. Selain itu, penelitian dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur tingkat kepuasan, adopsi, dan pengaruh aplikasi terhadap peningkatan kepatuhan serta pembayaran pajak secara lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bengkulu beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga kepada seluruh informan dan pihak yang telah membantu serta mendukung kelancaran penelitian mengenai efektivitas Aplikasi PADEK di Kota Bengkulu.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Daraba, D. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital. *Jurnal Pemerintahan Publik IPDN*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/3428>
- Duan, Y., & Dong, X. (2025). Does digital literacy matter for e-government usage behavior? An empirical analysis based on data from rural women in China. *SAGE Open*, 15. <https://doi.org/10.1177/21582440251376118>
- Ikhbaluddin, I., & Kawuryan, M. W. (2022). Information technology development (website) in supporting government communication in Depok City, West Java Province. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 50–76. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2699>
- Iqbal, M., & Nisa, K. (2024). Audit infrastruktur TIK SPBE menggunakan framework audit SPBE BRIN. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 8(2), 104–124. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v8i2.1606>
- Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kota Jambi. *Jurnal Registratie*, 7(1). <https://doi.org/10.52362/jisicom.v8i2.1606>
- Latupeirissa, J., Wibowo, A., & Nugroho, Y. (2024). Digital transformation in Indonesian local governments: Readiness and challenges. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2). <https://doi.org/10.1108/TG-04-2022-0044>
- Marasabessy, A. M. H., et al. (2025). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Kementerian Agama. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(5), 3187–3194. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5.5032>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf>
- Mualim, W. M. A., Marta, F. Y. D., & Meiyenti, I. (2025). Comprehensive cybersecurity framework for digital governance: Threat assessment, risk mitigation, and regulatory compliance in Indonesia. *Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi*, 5(3). <https://doi.org/10.55606/jutiti.v5i3.6379>
- Novianto, F. (2022). Analisa keamanan informasi pada e-government. *CyberSecurity dan Forensik Digital*, 5(2). <https://ejournal.uin-suka.ac.id/saintek/cybersecurity/article/view/2281>
- Oktarinasari, R. (2024). Tata kelola domain manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai upaya peningkatan indeks SPBE Kota Pangkalpinang. \*44\*(8), 1689–1699. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- , K. (2025). Good governance di era digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai model transformasi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(1). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094>
- Putri, Y. K. S., & Zuraidah, E. (2023). Audit sistem informasi absensi menggunakan aplikasi Jaktem framework COBIT 5. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 829–840. [https://repository.nusamandiri.ac.id/repo/files/250342/download/11230215\\_Dwi-AryaPratama.pdf](https://repository.nusamandiri.ac.id/repo/files/250342/download/11230215_Dwi-AryaPratama.pdf)
- Rahmadiah, A., & Zuraidah, E. (2023). Audit sistem informasi aplikasi payroll management system menggunakan framework COBIT 5. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 890–902. <https://djournals.com/klik/article/view/1064>

- Saleh, M., & Fitriawan, D. (2025). Audit keamanan website layanan publik mengacu pada ISO/IEC 27001: Studi kasus dugaan penyalahgunaan situs PeduliLindungi. *TEKNOFILE: Jurnal Sistem Informasi*, 3(7), 554–563. <https://jurnal.nawansa.com/index.php/teknofile/article/view/579>
- Setiani, R. T., & Sari, R. (2022). Audit sistem informasi pada website PT. Jasa Swadaya Utama menggunakan framework COBIT 4.1. *Jurnal INSAN (Journal of Information Systems Management Innovation)*, 2(2), 77–84. <https://doi.org/10.31294/jinsan.v2i2.1598>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>
- Wahyudi, R., Murdiyana, & Ikhbaluddin. (2024). Penilaian tata kelola TI berbasis kinerja organisasi menggunakan COBIT 2019 dan Balanced Scorecard (studi pada Diskominfo Kolaka Timur). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 313–329. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4756>
- Wardana, R., Meilya, K. A., & Fatati, K. (2025). Good governance di era digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai model transformasi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(1), 66–80. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094>
- Wargadinata, E., Aly, E. S., & Alma'arif. (2022). Evaluation of Jakarta Province in information and technology management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 453–464. <https://doi.org/10.31294/jinsan.v2i2.1598>
- Yuda, A. G., Savra, D. T., Halim, F. R., & Megawati, M. (2024). Audit tata kelola Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau kuliah kerja nyata sistem menggunakan COBIT 2019. *Jurnal Testing dan Implementasi Sistem Informasi*, 2(1), 10–17. <https://doi.org/10.55583/jtisi.v2i1.774>

