

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI ELEKTRONIFIKASI TRANSAKSI PEMERINTAH DAERAH (ETPD) PADA LAYANAN PEMBAYARAN PBB-P2 DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

M. Haerul Alifkah

NPP. 33.0927

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: herulalifkah@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Helianus Rudianto, M.Si

Email: helianus_rudianto72@yahoo.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Despite the implementation of the Regional Government Transaction Electronification (ETPD) system, the realization of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) revenue in Pangkajene and Kepulauan Regency continues to fluctuate with significant disparities between urban and rural areas. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of e-government through ETPD in PBB-P2 payment services in Pangkajene and Kepulauan Regency. **Method:** This study uses descriptive qualitative method with data collection through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using Miles and Huberman's interactive analysis model. The analytical framework is based on the E-government Implementation Success Elements theory from Harvard JFK School of Government in Indrajit (2016), covering three main elements: Support, Capacity, and Value. **Result/Findings:** The results indicate that all three elements are rated at 4 out of 5, meaning the implementation of ETPD has been fulfilled but not yet optimal. The main inhibiting factors include suboptimal digital socialization, the absence of a specific budget allocation for ETPD in the taxation sector, and uneven network infrastructure in island and mountainous areas. **Conclusion:** The implementation of ETPD in PBB-P2 payment services in Pangkajene and Kepulauan Regency has been running fairly well. It is recommended to expand digital media platforms for socialization, allocate a specific budget for ETPD, and accelerate network infrastructure development in remote areas.

Keywords: E-government, Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah, Local Tax, Pangkajene and Kepulauan Regency, PBB-P2

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan masih mengalami fluktuasi dan ketimpangan capaian antara wilayah perkotaan dan perdesaan meskipun sistem

Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) telah diterapkan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui ETPD, penelitian ini menggunakan teori Elemen Sukses Penerapan *E-government* dari Harvard JFK School dalam Indrajit (2016) yang mencakup tiga elemen utama yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga elemen berada pada rating 4 dari skala 5 yang berarti penerapan ETPD telah terpenuhi namun belum optimal. Pada elemen *Support*, tiga indikator telah terpenuhi penuh namun kemampuan sosialisasi masih belum optimal dengan akun Instagram @bapendapangkep yang hanya memiliki 273 pengikut dan interaksi hanya 209 kali dalam 90 hari. Pada elemen *Capacity*, kompetensi aparatur sudah baik dibuktikan dengan TP2DD masuk 10 besar se-Sulawesi Selatan tahun 2025, namun anggaran khusus ETPD perpajakan belum tersedia dan infrastruktur jaringan di wilayah kepulauan masih berada pada jaringan 2G. Pada elemen *Value*, manfaat sudah dirasakan nyata oleh masyarakat dan pemerintah namun belum merata ke seluruh wilayah terpencil. **Kesimpulan:** Penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Disarankan untuk memperluas platform media sosial, mengalokasikan anggaran khusus ETPD, dan mempercepat pembangunan infrastruktur jaringan di wilayah terpencil.

Kata kunci: *E-government*, Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah, Pajak Daerah, Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan, PBB-P2

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu aliran penghasilan utama bagi negara dan daerah yang vital dalam membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Umumnya, sebuah negara jika ingin sukses ketika melaksanakan pembangunan tentu perlu dukungan dari aliran pendanaan yang kuat (Yuliana et al., 2023). Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menegaskan bahwa pajak berfungsi sebagai iuran wajib dari individu atau perusahaan kepada pemerintah, yang diatur secara hukum tanpa balasan langsung, dan dimanfaatkan untuk mendukung program negara demi kesejahteraan umum. Menurut kajian penerimaan negara yang dilakukan Badan Pusat Statistik, penerimaan pajak sangat berpengaruh dan berperan penting dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak dalam pendapatan negara.

Tabel 1.

Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2022–2025

Tahun	Pajak (Milyar Rupiah)	Bukan Pajak (Milyar Rupiah)
2022	2.034.552,50	595.594,50
2023	2.118.348,00	515.800,90
2024	2.309.859,80	492.003,10
2025	2.387.281,80	477.227,90

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025.

Menurut Dharmawan (2024), kewenangan pemungutan pajak di Indonesia terbagi menjadi pajak pusat yang dikelola pemerintah pusat dan pajak daerah yang dikelola pemerintah daerah. Salah satu pajak daerah yang berperan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi maupun badan di wilayah perdesaan dan perkotaan. Sebagai pajak daerah, PBB-P2 menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan penerimaan daerah sekaligus mencerminkan efektivitas pemerintah daerah dalam mengelola administrasi perpajakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Revolian & Rahmat, 2024). PBB-P2 merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi maupun badan di wilayah perdesaan dan perkotaan. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), keberhasilan pengelolaan PBB-P2 tidak hanya berpengaruh terhadap penerimaan daerah, tetapi juga mencerminkan efektivitas pelayanan dan tata kelola perpajakan pemerintah daerah. Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan yang memiliki karakteristik wilayah daratan, pegunungan, dan kepulauan menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan, terutama akibat perbedaan aksesibilitas wilayah, persebaran penduduk, dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa daerah.

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan mampu dilakukan secara maksimal apabila pemerintah daerah berperan aktif dalam memastikan efektivitas dan efisiensi layanan pembayaran daerah sektor ini. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebagai instansi pengelola pajak memiliki tugas strategis dalam mengelola pajak daerah serta memfasilitasi dan mengkoordinasikan penerimaan pendapatan daerah secara keseluruhan berdasarkan peraturan yang ditetapkan. Meskipun memiliki peran yang strategis, proses pemungutan PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan masih menunjukkan tantangan dan kendala. Sebagai contoh pada tahun 2025, pemerintah daerah menargetkan penerimaan sebesar Rp. 6,1 miliar, namun hingga pertengahan Agustus realisasinya baru mencapai sekitar 44,6% atau setara Rp. 2,7 miliar (Ade, 2025). Permasalahan ini diperkuat dengan data laporan satu tahun penerimaan realisasi PBB-P2 yaitu pada tahun 2024 yang masih menunjukkan rendahnya persentase penerimaan untuk beberapa daerah. Oleh karena itu, dibawah ini adalah data yang memperlihatkan variasi realisasi antar wilayah yang ada di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan.

Tabel 1.

Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kab. Pangkajene Dan Kepulauan Tahun 2024

Kecamatan	Wajib Pajak	Realisasi Tahun 2024
Kec. Pangkajene	19.335	46,40%
Kec. Minasate'ne	27.785	67,99%
Kec. Bungoro	24.562	43,93%
Kec. Labakkang	42.070	57,72%
Kec. Ma'rang	27.761	63,15%
Kec. Segeri	19.250	40,09%
Kec. Mandalle	13.394	70,385
Kec. Balocci	11.973	80,03%
Kec. Tondong Tallasa	16.949	71,14%
Kec. LK. Tupabbiring	3.367	79,95%
Kec. LK. Tupabbiring Utara	2.533	79,48%
Kec. LK. Tangaya	1.123	87,97%
Kec. Kalmas	2.371	86,25%

Sumber: Bapenda Kab. Pangkajene Dan Kepulauan, 2024 (dikelola oleh: Peneliti, 2025)

Rendahnya realisasi penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai tantangan dalam pengelolaan pajak daerah. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target dan potensi penerimaan pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh adanya ketimpangan penerimaan antarwilayah yang disebabkan oleh perbedaan jumlah penduduk, tingkat kepadatan, kondisi geografis, dan kapasitas masing-masing wilayah. Selain itu, keterbatasan pemahaman perangkat desa dan kelurahan mengenai aspek hukum serta kewenangan dalam penagihan pajak turut memengaruhi efektivitas pengelolaan PBB-P2. Dari sisi administrasi, proses pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), pencatatan data wajib pajak, pelaporan, hingga antrean pembayaran yang masih memerlukan waktu cukup lama menjadi kendala yang sering dihadapi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan yang digunakan masih memerlukan perbaikan agar pelayanan pembayaran pajak dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu mendukung optimalisasi penerimaan PBB-P2.

Penagihan PBB-P2 memerlukan kemampuan administrasi yang mumpuni, meliputi kemampuan pengelolaan data wajib pajak, pengiriman surat pemberitahuan pajak, serta melakukan kegiatan pencatatan dan pelaporan yang tepat dan akurat (Ambarita et al., 2024). Kemampuan administrasi tersebut didukung oleh sistem administrasi yang digunakan dalam pendataan yang akurat, penagihan, pembayaran dan pelaporan yang menopang proses pemungutan secara cepat dan otomatis. Namun dalam praktiknya, ternyata masih banyak instansi pemerintah yang mengandalkan sistem manual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Syafirin, 2025). Menurut Cheng et al. (2023) dalam penelitiannya mengatakan bahwa metode administrasi pajak tradisional menghadapi masalah seperti asimetris informasi dan efisiensi yang rendah (Cheng et al., 2024). Ketidaktepatan data dan lambatnya administrasi menciptakan celah dalam pelaporan dan pemantauan penerimaan pajak, sehingga menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah. Tata kelola administrasi yang tidak efisien dan akurat menyulitkan masyarakat mengakses informasi pajak tepat waktu, sekaligus menghambat pemerintah daerah dalam memantau pembayaran pajak secara langsung.

Permasalahan administrasi dan keterbatasan pengelolaan PBB-P2 menunjukkan bahwa sistem manual tidak lagi memadai dan menuntut adanya transformasi digital melalui penerapan *e-government*. Memasuki era revolusi industri 4.0 dunia kini dihadapkan dengan tuntutan untuk mampu menerapkan teknologi khususnya mengenai digitalisasi di hampir seluruh aspek kehidupan (Rudianto et al., 2022). Menurut (Vial, 2019) mendefinisikan transformasi digital sebagai proses dimana organisasi merespons perubahan yang terjadi di lingkungan mereka dengan menggunakan teknologi digital untuk mengubah proses penciptaan nilai mereka (Chrisnardani et al., 2024). Revolusi digital berdampak pada administrasi publik dan secara bertahap mengubah aktivitas yang disediakan oleh Negara (Viana, 2021). Konsep pemerintahan elektronik (*E-government*) merepresentasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara strategis dari lembaga pemerintah agar mampu menyampaikan informasi serta menyediakan layanan bagi pelaku usaha, antar lembaga pemerintahan, dan masyarakat secara lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Ichsan et al., 2025). Dalam literatur internasional, digitalisasi pajak terbukti meningkatkan efisiensi pembayaran dan kepatuhan. Studi OECD (2021) menekankan bahwa penerapan sistem e-tax dapat menurunkan biaya kepatuhan, meningkatkan transparansi fiskal, dan mengurangi potensi penghindaran pajak (Rasyid & Lukman, 2025). Penerapan teknologi digital dapat membantu mengurangi kesalahpahaman antara pemilik dan pengelola, meningkatkan kerja sama manajemen, dan memudahkan pembiayaan (Chen & Jiang, 2024). Penelitian yang ada menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital baru, arsitektur perusahaan (*enterprise architecture*), dan platform digital yang terdesentralisasi menciptakan peluang baru (Samadi et al., 2026).

Berbicara konteks pengelolaan pajak daerah, regulasi dan dorongan digitalisasi saat ini, membuat pemerintah melakukan inovasi melalui penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD). Melalui ETPD, pemerintah daerah diarahkan untuk membangun ekosistem digital dalam transaksi keuangan khususnya pemungutan PAD sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam membayar pajak, retribusi, dan layanan pemerintah lainnya (Respati et al., 2023). Pemerintah telah memberikan landasan hukum yang jelas terkait Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD). Hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 pasal 1 ayat 1, yang menyatakan bahwa: “Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah yang selanjutnya disingkat ETPD adalah suatu upaya untuk mengubah transaksi pendapatan dan belanja pemerintah daerah dari cara tunai menjadi nontunai berbasis digital.” Dengan demikian, penerapan ETPD di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan bukan hanya upaya teknis, tetapi juga bagian dari strategi nasional untuk efisiensi dan transparansi pengelolaan, memperkuat kepatuhan wajib pajak serta meningkatkan layanan pembayaran PBB-P2.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan realisasi pajak yang masih terbilang rendah sejalan dengan penerapan *e-government* melalui ETPD di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Pemerintah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan mulai menerapkan ETPD pada tahun 2021 sebagai salah satu inovasi dalam pengelolaan pajak daerah, termasuk PBB-P2. Oleh sebab itu, pada tahun 2021 seluruh wajib pajak diharuskan membayar PBB-P2 melalui sistem ETPD. Penerapan teknologi digital tidak selalu menjamin tercapainya tujuan yang diharapkan. Data empiris menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan masih mengalami fluktuasi meskipun sistem ETPD telah diterapkan sejak tahun 2021. Setelah mengalami peningkatan pada awal penerapan, realisasi penerimaan PBB-P2 kembali mengalami penurunan pada tahun 2023 dan 2024. Persentase penerimaan bahkan belum mampu mencapai kategori optimal karena masih berada di bawah target yang ditetapkan pemerintah daerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi efektivitas penerapan ETPD dalam mendukung layanan pembayaran PBB-P2.

Tabel 2.
Penerimaan PBB-P2 Kab. Pangkajene Dan Kepulauan Tahun 2020 – 2024

TAHUN	WAJIB PAJAK	STTS TEPAT WAKTU	PERSENTASE
2020 (Belum menggunakan ETPD)	206.820	110.203	53,28%
2021 (Wajib menggunakan ETPD)	208.225	135.064	64,86%
2022 (Wajib menggunakan ETPD)	209.862	157.233	74,92%
2023 (Wajib menggunakan ETPD)	210.572	113.149	53,73%
2024 (Wajib menggunakan ETPD)	212.473	119.167	56,09%

Sumber: Bapenda Kab. Pangkajene Dan Kepulauan, 2024 (Dikelola oleh peneliti, 2025)

Selain fluktuasi penerimaan, masih ditemukan ketimpangan capaian pembayaran pajak antara wilayah perkotaan dan wilayah perdesaan. Masyarakat yang berada di wilayah dengan akses internet yang baik cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan pembayaran digital dibandingkan masyarakat yang berada di daerah kepulauan maupun pegunungan. Kondisi geografis Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan yang dikenal sebagai daerah tiga dimensi menyebabkan akses terhadap infrastruktur digital

belum dapat dinikmati secara merata oleh seluruh masyarakat. Akibatnya, manfaat penerapan ETPD belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan penerapana *e-government* melalui ETPD masih menghadapi tantangan. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan serius dari segi layanan, penggunaan kanal digital, literasi digital masyarakat, maupun permasalahan administratif lainnya. Sementara itu, pemerintah daerah telah menerapkan sebuah teknologi dalam proses layanan pembayaran PBB-P2. Namun, data empiris menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 setelah penerapan teknologi di bidang pelayanan pembayaran masih fluktuatif. Oleh karena itu, penelitian ini dipandang penting untuk memperdalam kajian mengenai penerapan ETPD sebagai upaya taktis pemerintah daerah pada layanan pembayaran PBB-P2.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan akses pembayaran pajak. Penelitian mengenai ETPD, pembayaran pajak berbasis QRIS, E-SPPT, maupun transformasi digital pelayanan pajak daerah umumnya menunjukkan hasil yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pendapatan daerah. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pengaruh ETPD terhadap PAD, inovasi pembayaran digital, maupun implementasi sistem elektronik secara umum. Kajian yang secara spesifik membahas penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di daerah yang memiliki karakteristik geografis kompleks seperti Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan masih relatif terbatas. Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana penerapan *e-government* melalui Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada sejauh mana penerapan ETPD telah berjalan, tetapi juga mengidentifikasi berbagai faktor penghambat yang dihadapi pemerintah daerah serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan digitalisasi keuangan daerah sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak daerah di masa mendatang.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan masih menghadapi berbagai tantangan, yang ditunjukkan oleh fluktuasi realisasi penerimaan pajak, walaupun penerapan *e-government* telah dilakukan melalui ETPD. Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana penerapan *e-government* melalui ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan, termasuk berbagai faktor penghambat yang dihadapi serta upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam mengatasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan dalam merumuskan strategi penguatan digitalisasi pelayanan perpajakan, meningkatkan kualitas layanan pembayaran PBB-P2, memperluas pemanfaatan kanal pembayaran digital, serta mendukung optimalisasi penerimaan daerah secara berkelanjutan. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah daerah akan memiliki keterbatasan data empiris dalam mengevaluasi efektivitas penerapan ETPD, sehingga perumusan kebijakan dan strategi pengembangan layanan pembayaran digital berisiko kurang tepat sasaran dan belum mampu menjawab permasalahan yang terjadi di lapangan secara optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Terdapat lima penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini. Pertama, (Respati et al., 2023) dalam penelitian berjudul "Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) untuk Mewujudkan Kemandirian Fiskal Daerah" menggunakan metode kuantitatif dan menemukan bahwa ETPD mampu memberikan kontribusi pada kemandirian fiskal daerah, meskipun masih terkendala kondisi infrastruktur dan rendahnya minat masyarakat dalam bertransaksi non-tunai. Kedua, (Zahra, 2024) dalam penelitian berjudul "Pengaruh Implementasi Kebijakan ETPD terhadap PAD sebagai Upaya untuk Mengukur Tingkat Literasi Keuangan di Provinsi Lampung" menggunakan *mixed methods* dan menemukan bahwa ETPD berpengaruh positif terhadap PAD namun efektivitasnya bergantung pada komitmen pemerintah dan kesiapan infrastruktur digital. Ketiga, (Banu et al., 2025) dalam penelitian berjudul "Inovasi Sistem Pelayanan Pembayaran PBB-P2 Berbasis Online Melalui QRIS di Bapenda Timor Tengah Selatan" menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menemukan bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui dan menggunakan inovasi pembayaran digital tersebut. Keempat, (Arsyana & Herawati 2023) dalam penelitian berjudul "Penerapan Implementasi Aplikasi E-SPPT PBB-P2 di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri" menemukan bahwa aplikasi E-SPPT meningkatkan efisiensi pembayaran namun masih terkendala adaptasi teknologi masyarakat. Kelima, (Ariska et al., 2024) dalam penelitian berjudul "Transformasi Sistem Pembayaran PBB-P2 pada Bapenda Kabupaten Lamongan" menggunakan teori Harvard JFK School of Government dan menemukan bahwa transformasi sistem pembayaran belum optimal akibat terbatasnya anggaran dan rendahnya literasi digital masyarakat.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan keunikan karena mengkaji penerapan *e-government* pada layanan pembayaran PBB-P2, yang belum banyak diteliti secara komprehensif oleh studi-studi sebelumnya dengan menggunakan teori Elemen Sukses Penerapan *E-government Harvard JFK School* yang mencakup dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada daerah dengan karakteristik geografis yang unik, yaitu wilayah daratan, pegunungan, dan kepulauan, sehingga memberikan kontribusi empiris baru mengenai implementasi digitalisasi pelayanan pajak daerah pada wilayah dengan tingkat aksesibilitas yang beragam. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menekankan pada pelayanan dan pertumbuhan PAD tanpa mengkaji secara mendalam penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2, terutama di wilayah dengan kondisi geografis yang kompleks seperti Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan, mengidentifikasi faktor penghambatnya, serta mendeskripsikan upaya yang ditempuh pemerintah dalam mengatasinya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena tujuan utamanya adalah untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 berlangsung secara nyata di lapangan. Menurut Creswell (2009) dalam (Ayomi et al., 2023) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah proses atau cara eksplorasi yang memberikan pemahaman mengenai makna perilaku individu dan kelompok, memperlihatkan masalah

sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini dipilih karena penerapan *e-government* merupakan fenomena yang kompleks yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka atau statistik semata. . Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan menerapkan metode *sampling purposive* dan *sampling insidental*, di mana pemilihan didasarkan pada pertimbangan tertentu serta kesesuaian informan yang ditemui secara situasional di lapangan dengan total 5 informan yang terdiri dari Sekretaris Badan Pendapatan Daerah, Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan dan Evaluasi Pendapatan, Opeator/Admin serta 3 orang masyarakat selaku pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi atau gabungan. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga elemen teknik analisis data tersebut saling terhubung. Awalnya, peneliti melakukan penelitian lapangan melalui wawancara dengan narasumber yang sesuai atau observasi langsung di lokasi, yang merupakan bagian dari pengumpulan data. Karena data yang terkumpul cukup banyak, langkah berikutnya adalah mereduksi data. Setelah reduksi dan pengumpulan selesai, tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Setelah kedua tahap ini dilaksanakan, peneliti kemudian menyimpulkan dengan verifikasi kebenaran dari berbagai perspektif untuk memastikan keabsahan penelitian terkait penerapan *e-government* melalui ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis penerapan *e-government* melalui ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan menggunakan teori Elemen Sukses Penerapan *E-government* dari Harvard JFK School dalam Indrajit (2016) yang mencakup tiga elemen utama yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

3.1. Elemen Support (Pendukung)

Elemen *Support* dalam penelitian ini mencakup empat indikator yaitu tercantumnya *e-government* dalam visi misi dan perencanaan strategis daerah, komitmen dan kebijakan penyediaan sumber daya, kebijakan yang mengatur penerapan *e-government* beserta pembentukan lembaga khusus dan kerja sama antar pihak, serta kemampuan organisasi untuk mensosialisasikan sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan telah menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam mendukung penerapan ETPD. Komitmen tersebut tercermin dalam visi dan misi pemerintah daerah yang mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan menuju tata kelola yang profesional, efektif, responsif, dan berbasis teknologi informasi. Selain itu, dukungan pemerintah juga terlihat melalui pembentukan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) yang bertugas mengawal implementasi digitalisasi transaksi keuangan daerah. Dukungan pemerintah semakin diperkuat melalui penyediaan berbagai aplikasi dan kanal pembayaran digital yang digunakan dalam pembayaran PBB-P2. Masyarakat tidak hanya dapat melakukan pembayaran melalui loket pelayanan konvensional, tetapi juga melalui QRIS, mobile banking Bank Sulselbar, aplikasi Lontara Pay, serta sistem pendukung lainnya yang terintegrasi dengan layanan perpajakan daerah. Kehadiran berbagai kanal pembayaran tersebut menunjukkan adanya keseriusan

pemerintah daerah dalam memperluas akses pelayanan perpajakan yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

Selain itu, pemerintah daerah secara aktif menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, khususnya sektor perbankan, untuk mendukung keberlangsungan sistem pembayaran elektronik. Kolaborasi tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam menjamin keamanan transaksi, memperluas akses layanan pembayaran, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa indikator kemampuan organisasi dalam mensosialisasikan penyelenggaraan sistem masih belum berjalan secara optimal. Sosialisasi kepada masyarakat telah dilakukan melalui media sosial, kegiatan pelayanan langsung di berbagai acara daerah, tempat keramaian, serta melalui kolektor pajak di tingkat desa dan kelurahan. Pemerintah juga memberikan berbagai stimulus berupa souvenir kepada masyarakat yang melakukan pembayaran menggunakan kanal digital sebagai upaya meningkatkan minat penggunaan layanan elektronik.

Namun, pemanfaatan media digital sebagai sarana sosialisasi masih terbatas dan belum mampu menjangkau seluruh wajib pajak secara merata. Namun, melalui observasi yang dilakukan peneliti penggunaan sosial media belum maksimal karena hanya memanfaatkan instagram sebagai wadah penyebaran informasi. Melihat dari platform instagram yang dikelola Bapenda sudah terdapat postingan-postingan yang mengajak masyarakat untuk membayar PBB-P2 secara digital. Selain itu, terdapat postingan yang memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait bagaimana membayar PBB-P2 menggunakan aplikasi. Walaupun sudah lengkap, namun pengelolaan media sosial sebagai alat untuk sosialisasi belum konsisten, aktif dan maksimal. Rendahnya jangkauan informasi menyebabkan sebagian masyarakat masih belum memahami tata cara maupun manfaat penggunaan kanal pembayaran digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan.

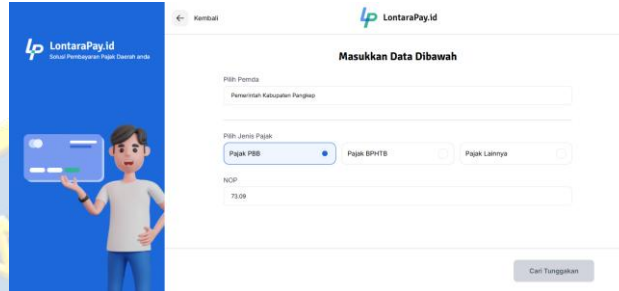
3.2. Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Elemen kapasitas (*capacity*) merupakan kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan penerapan *e-government*. Menurut Harvard JFK School, kapasitas mencakup ketersediaan sumber daya manusia, sumber daya keuangan, serta infrastruktur teknologi yang memadai agar sistem dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan telah memiliki kapasitas yang cukup baik dalam mendukung penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2. Dari aspek sumber daya manusia, Badan Pendapatan Daerah memiliki pegawai yang mampu mengoperasikan dan mengelola sistem pembayaran digital yang digunakan dalam pelayanan perpajakan. Untuk meningkatkan kompetensi aparatur, pemerintah daerah juga secara rutin mengikuti berbagai kegiatan bimbingan teknis, pelatihan, dan *capacity building* yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, Bank Indonesia, maupun Bank Sulselbar. Kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman pegawai terhadap pengelolaan transaksi elektronik serta penggunaan aplikasi pendukung layanan perpajakan digital.

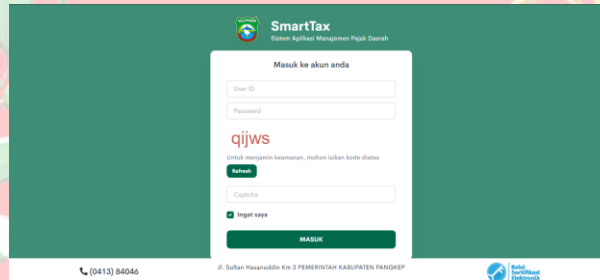
Selain sumber daya manusia, kapasitas organisasi juga ditunjukkan melalui ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Pemerintah daerah telah menyediakan perangkat komputer, jaringan internet, aplikasi pendukung seperti Lontara Pay, Onetax, dan SIMPAD, serta berbagai fasilitas lainnya yang digunakan dalam mendukung operasional layanan pembayaran pajak secara elektronik. Ketersediaan

infrastruktur tersebut menunjukkan adanya kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan sistem pembayaran berbasis digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik. Dibawah ini adalah tampilan-tampilan aplikasi yang digunakan untuk penerapan ETPD dalam layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan.



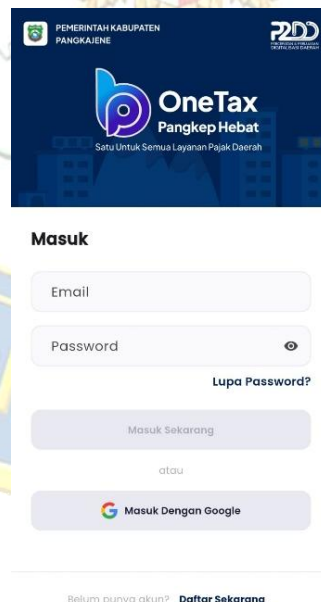
Sumber: Website Lontara Pay (<https://lontarapay.id/>)
(Diakses: 1 April 2026, Pukul 18.53)

Gambar 1. Tampilan Lontara Pay Provinsi Sulawesi Selatan



Sumber: Website Simpadd (<http://simpaddPangkajeneDanKepulauan.nusantaramedia.com/login>)
(Diakses: 1 April 2026, Pukul 18.55)

Gambar 2. Tampilan Aplikasi SmartTax Pangkajene Dan Kepulauan



Sumber: Aplikasi Mobile One Tax Pangkajene Dan Kepulauan Hebat
(Diakses: 1 April 2026, Pukul 18.58 di smartphone peneliti)

Gambar 3. Tampilan Aplikasi Mobile One Tax Pangkajene Dan Kepulauan

Namun demikian, penelitian menemukan bahwa aspek sumber daya keuangan masih menjadi salah satu kendala dalam penerapan ETPD. Meskipun pemerintah daerah mendukung program digitalisasi transaksi daerah, belum terdapat alokasi anggaran yang secara khusus diperuntukkan bagi pengembangan ETPD pada sektor perpajakan. Selama ini, pengembangan dan pelaksanaan program masih memanfaatkan anggaran yang terintegrasi dengan kegiatan lain sehingga ruang untuk pengembangan sistem secara lebih optimal masih terbatas. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keberlanjutan inovasi serta percepatan pengembangan layanan digital di masa mendatang.

Selain keterbatasan anggaran, tantangan lain yang dihadapi berkaitan dengan kondisi geografis Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan yang terdiri atas wilayah daratan, pegunungan, dan kepulauan. Karakteristik wilayah tersebut menyebabkan kualitas jaringan internet belum merata di seluruh daerah. Pada beberapa wilayah kepulauan dan pegunungan, masyarakat masih mengalami kesulitan mengakses layanan digital akibat keterbatasan jaringan telekomunikasi. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan kanal pembayaran elektronik oleh sebagian wajib pajak karena proses transaksi tidak dapat dilakukan secara optimal. Meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan kapasitas organisasi melalui penyusunan Road Map ETPD Tahun 2026–2030, rencana pengalokasian anggaran khusus untuk pengembangan ETPD, serta penguatan infrastruktur digital melalui kerja sama dengan berbagai pihak. Upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan keberlanjutan program digitalisasi transaksi daerah dan meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 di masa mendatang.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa dimensi *capacity* telah menunjukkan kondisi yang cukup baik. Pemerintah daerah telah memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai untuk menjalankan sistem pembayaran digital. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada aspek anggaran dan pemerataan infrastruktur jaringan internet yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

3.3. Elemen Value (Manfaat)

Elemen manfaat (*value*) merupakan nilai atau manfaat yang diperoleh oleh pemerintah maupun masyarakat dari penerapan *e-government*. Menurut Harvard JFK School, suatu inovasi digital dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan manfaat nyata bagi para pengguna, baik dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, maupun peningkatan kinerja organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETPD telah memberikan manfaat yang cukup signifikan bagi masyarakat sebagai wajib pajak. Melalui berbagai kanal pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan Lontara Pay, masyarakat dapat melakukan pembayaran PBB-P2 dengan lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Kemudahan tersebut membantu masyarakat menghemat waktu dan biaya, sekaligus meningkatkan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dari sisi pemerintah daerah, penerapan ETPD memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Proses pencatatan dan pelaporan transaksi menjadi lebih cepat dan akurat karena dilakukan secara elektronik. Selain itu, sistem pembayaran digital memudahkan pemerintah dalam melakukan pemantauan penerimaan pajak secara real time sehingga mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah.

Meskipun demikian, manfaat yang dihasilkan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Kondisi geografis Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan yang terdiri atas wilayah daratan, pegunungan, dan kepulauan menyebabkan masih terdapat beberapa daerah dengan akses

internet yang terbatas. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan pembayaran digital sehingga pemanfaatan kanal elektronik belum optimal.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* melalui Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi *support*, *capacity*, dan *value*. Penerapan ETPD memberikan kemudahan pembayaran bagi masyarakat, meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, serta mendukung transparansi pengelolaan penerimaan daerah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariska et al. (2024) yang menggunakan teori Harvard JFK School dan menemukan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan pajak dipengaruhi oleh dukungan pemerintah, kapasitas organisasi, dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Penelitian tersebut juga menemukan kendala berupa keterbatasan anggaran dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Temuan ini memperkuat hasil penelitian bahwa dukungan anggaran dan literasi digital masih menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi ETPD. Sama halnya dengan penelitian Respati et al. (2023), penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur dan rendahnya pemanfaatan transaksi non-tunai oleh masyarakat masih menjadi hambatan dalam digitalisasi transaksi daerah. Pada penelitian ini, kendala tersebut terlihat dari belum meratanya akses internet di wilayah kepulauan dan pegunungan yang memengaruhi penggunaan layanan pembayaran digital.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Zahra (2024) dan Arsyana & Herawati (2023) yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pajak mampu meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh komitmen pemerintah serta kesiapan kelembagaan. Pada penelitian ini, manfaat tersebut terlihat dari kemudahan pembayaran melalui QRIS, mobile banking, dan Lontara Pay serta meningkatnya efisiensi pengelolaan administrasi perpajakan. Namun demikian, penelitian ini berbeda dengan temuan Banu et al. (2025) yang menemukan bahwa inovasi pembayaran PBB-P2 berbasis QRIS belum berjalan optimal. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan ETPD telah memberikan manfaat yang cukup nyata karena tidak hanya mengandalkan QRIS, tetapi juga didukung oleh berbagai kanal pembayaran digital yang terintegrasi. Perbedaan temuan ini juga dipengaruhi oleh karakteristik Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan yang memiliki wilayah daratan, pegunungan, dan kepulauan serta dukungan kelembagaan yang cukup kuat melalui TP2DD.

Penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada layanan pembayaran PBB-P2 memberikan dampak positif dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik dan pengelolaan keuangan daerah. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran elektronik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses pembayaran, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan penerimaan daerah. Selain itu, digitalisasi pembayaran pajak juga menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendorong optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Berikut beberapa temuan penting dari penelitian terdahulu terkait penerapan ETPD dan digitalisasi pembayaran PBB-P2, antara lain:

- a. Peningkatan Efisiensi Pelayanan: Penerapan ETPD dan sistem pembayaran digital mampu mempercepat proses pembayaran, pencatatan, dan pelaporan pajak sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

- b. Kemudahan Akses Pembayaran: Kehadiran berbagai kanal pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan aplikasi pembayaran daerah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- c. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas: Sistem pembayaran elektronik membantu pemerintah daerah dalam melakukan pengawasan dan monitoring penerimaan pajak secara lebih akurat serta meminimalkan kesalahan administrasi.
- d. Pentingnya Dukungan Pemerintah dan Kelembagaan: Keberhasilan implementasi ETPD dipengaruhi oleh komitmen pemerintah daerah, dukungan regulasi, serta kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan seperti perbankan dan TP2DD.
- e. Peran Sosialisasi dan Literasi Digital: Tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital menjadi faktor penting yang menentukan tingkat pemanfaatan sistem pembayaran elektronik.
- f. Ketersediaan Infrastruktur dan Anggaran: Infrastruktur teknologi informasi yang memadai serta dukungan anggaran yang cukup menjadi faktor pendukung utama dalam keberhasilan implementasi ETPD.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan masih menghadapi beberapa hambatan. Pertama, sosialisasi mengenai penggunaan layanan pembayaran digital belum berjalan maksimal karena masih terbatas pada penggunaan media Instagram. Kedua, belum adanya alokasi anggaran khusus untuk pengembangan ETPD pada sektor perpajakan menyebabkan pengembangan sistem masih belum maksimal. Ketiga, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, terutama di wilayah kepulauan dan pegunungan, menghambat akses masyarakat terhadap layanan pembayaran digital sehingga pemanfaatannya belum merata.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan telah melakukan beberapa upaya, antara lain meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media dan kegiatan pelayanan langsung, menyusun Road Map ETPD Tahun 2026–2030 sebagai pedoman pengembangan digitalisasi transaksi daerah, serta merencanakan alokasi anggaran khusus untuk mendukung pengembangan ETPD. Selain itu, pemerintah daerah juga berupaya memperluas akses layanan pembayaran digital dan meningkatkan kualitas jaringan internet melalui kerja sama dengan berbagai pihak guna mendukung optimalisasi penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2.

IV. KESIMPULAN

Penerapan ETPD pada layanan pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Untuk menilai ketercapaiannya, peneliti menggunakan skala penilaian 1 hingga 5 berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Pada dimensi pendukung, peneliti menilai rating 4 di mana tiga indikator telah terpenuhi penuh namun kemampuan sosialisasi masih terbatas pada satu platform digital dengan jangkauan yang sangat rendah dibandingkan jumlah wajib pajak di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Pada dimensi kapasitas, peneliti menilai rating 4 di mana kompetensi aparatur sudah berjalan baik namun anggaran yang belum dialokasikan secara spesifik untuk ETPD perpajakan serta

ketimpangan infrastruktur jaringan di wilayah kepulauan dan pegunungan masih menjadi catatan. Pada dimensi manfaat, peneliti menilai rating 4 di mana dampak positif sudah dirasakan nyata oleh masyarakat maupun pemerintah, namun belum dapat dinikmati secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat khususnya di wilayah terpencil yang masih terkendala keterbatasan akses jaringan digital.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan dan jangkauan wilayah penelitian yang menyebabkan pengumpulan data hanya dilakukan pada informan tertentu, sehingga hasil penelitian merepresentasikan kondisi objek penelitian dan belum dapat digeneralisasikan secara luas pada wilayah dengan karakteristik yang berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur dampak nyata penerapan ETPD terhadap peningkatan realisasi PBB-P2.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ambarita, D. C., Carsnelly, E., & Mahieu, F. C. (2024). Kepastian Hukum Kewenangan Perangkat Desa Terkait Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan pada Masyarakat Desa. *Journal of Accounting Law Communication and Technology*, 2(1), 535–535. <https://doi.org/10.57235/jalakotek.v2i1.4673>
- Ariska, W. A., Handoko, V. R., & Novaria, R. (2024). Transformasi Sistem Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perkotaan Dan Pedesaan (Pbb-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, Vol. 10 No. <https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/17802>
- Ayomi, D., Suradinata, E., & Nurdin, I. (2023). *Analisis Manajemen Kinerja Dalam Mendukung Sistem*. 9(2), 27–40. [https://doi.org/10.25299/jkp.2023.vol9\(2\).14395](https://doi.org/10.25299/jkp.2023.vol9(2).14395)
- Banu, Y. S., Therik, J. J., Rene, M. O., & Toda, H. (2025). Inovasi Sistem Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (Pbb-P2) Berbasis Online Melalui Quick Response Indonesian Standard (Qris) Di Bapenda Timor Tengah Selatan. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3(1), 284–297. <https://doi.org/10.71128/kybernology.v3i1.272>
- Chen Zhongfei, & Jiang, K. (2024). Digitalization and corporate investment efficiency: Evidence from China. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, volume 91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.intfin.2023.101915>.
- Cheng, Q., Chen, B., & Luo, J. (2024). The impact of digital tax administration on local government debt: Based on the revision of the tax collection and administration law. *Finance Research Letters*, Volume 67,. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.105938>.
- Chrismardani, Y., Kistyanto, A., & Dwijanto, A. (2024). *Digital Transformation : Framework Development of Tourism Social Entrepreneurship (TSE)*. 4(5). <https://doi.org/10.35877/454RI.daengku2702>
- Ichsan, M., Fahlevvi, M. R., & Buding, A. (2025). Pemanfaatan Aplikasi *E-government* Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pada

- Pemerintah Kabupaten Sleman). *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.53682/sjnnqt26>
- Nuridin, I., Hartati, M. S., & Taufan, A. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Penerbit Media Sahabat Cendekia. <https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ&lpg=PR2&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Bimedia Pustaka Utama. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/771/>
- Prabowo, H. (2019). *Kepemimpinan birokrasi: Pengantar seorang birokrat profesional*. PT Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=SXELEAAAQBAJ&lpg=PR2&hl=id&pg=PR2#v=onepage&q&f=false>
- Respati, D. T., Rosadi, A., & Hanifa, A. (2023). *Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) untuk Mewujudkan Kemandirian Fiskal Daerah*. August. <https://www.researchgate.net/publication/372952213>
- Rudianto, H., Hendritte, V. F., Johannes, A. W., & Magelang, P. K. (2022). *Penerapan Aplikasi Lakone Dalam Meningkatkan Disiplin Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian , Pendidikan dan Pelatihan Kota Magelang)*. 4(2), 21–33. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2608>
- Samadi, S., Ahmed, T., Mccullough, A. E., & Dur, E. (2026). *Digitalization strategy in service ecosystems : managing the interplay of tensions and empowerment*. 37(6), 50–77. <https://doi.org/10.1108/JOSM-03-2025-0151>
- Syafrin, I. (2025). *Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengelolaan Logistik Pemerintah Daerah*. *Jurmas Bangsa*, 3(1), 16–24. <https://rcf-indonesia.org/home/index.php/bangsa/article/view/437>
- Viana, A. C. A. (n.d.). *Digital transformation in public administration*. <https://doi.org/10.47975/IJDL/1viana>
- Zahra, R. (2024). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (Etpd) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Sebagai Upaya Untuk Mengukur Tingkat Literasi Keuangan Di Provinsi Lampung*. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(1), 119–138. <https://doi.org/10.71128/kybernology.v2i1.102>