

Pelaksanaan Aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Putri Agustin¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
putriagustin@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : August 20, 2024;

Accepted : 23 August 2024

Abstract

This research aims to determine the implementation of the Smart Tax application at the Regional Revenue Agency of Pekanbaru City through targeted taxpayers, namely restaurant tax, entertainment tax, hotel tax and parking tax, where in its implementation there are taxpayers who have not complied with paying taxes as well as factors inhibiting the Revenue Agency. Regions in realizing the Pekanbaru Smart Tax application. This research uses quantitative methods and descriptive survey research type. Respondents in this study were employees of the Pekanbaru City Regional Revenue Agency and Pekanbaru City Taxpayers. In this research the author uses the Implementation theory proposed by Richard E. Matland, which in his theory has "five precious point" namely Policy Accuracy, Implementation Accuracy, Target Accuracy, Environmental Accuracy and Process Accuracy. The results of this research show that the implementation of the Smart Tax Application at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency is in the Implemented category due to effective leadership policy factors and communication management towards taxpayers that are implemented, the implementation of the Smart Tax application runs in accordance with established policies, the appropriate policy implementer is the Agency Pekanbaru City Regional Income. Then it is supported by a Self Assessment payment system. Although there are still some taxpayers who are not yet motivated to pay their business taxes, and hope that the tax reporting menu will include additions for several other regional taxes

Key Words : Implementation, e-Government, Tax, Smart Tax

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru melalui sasaran wajib pajak yaitu pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel dan pajak parkir yang dalam pelaksanaannya terdapat wajib pajak yang belum patuh dalam membayar pajak serta faktor-faktor penghambat Badan Pendapatan Daerah dalam merealisasikan aplikasi Smart Tax Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan tipe penelitian survei deskriptif. Responden pada penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan Wajib Pajak Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Implementasi yang dikemukakan oleh Richard E. Matland yang didalam teorinya memiliki "lima tepat" yaitu Ketepatan Kebijakan, Ketepatan Pelaksanaan, Ketepatan Target, Ketepatan Lingkungan dan Ketepatan Proses. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada kategori Terlaksana karena faktor kebijakan kepemimpinan yang efektif dan manajemen komunikasi terhadap wajib pajak yang terlaksana, pelaksanaan aplikasi Smart Tax berjalan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan, pelaksana kebijakan yang tepat yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kemudian didukung dengan sistem pembayaran *Self Assesment*. Walaupun beberapa wajib pajak masih ada yang belum termotivasi untuk membayarkan pajak usahanya, dan berharap menu lapor pajak ada penambahan untuk beberapa pajak daerah lainnya.

Kata Kunci : Implementasi, e-Government, Pajak, Smart Tax

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang berkontribusi besar terhadap perkembangan ekonomi dan pembangunan negara. Karena sifatnya yang memaksa. Setiap ketentuan-ketentuan dalam pembayaran pajak telah diatur dalam Undang-Undang (UU). Pembayaran pajak diwajibkan kepada orang tertentu yang disebut dengan Wajib Pajak yang di mana telah memenuhi kriteria berdasar setiap kategori yang ada dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Setiap wajib pajak wajib menyetorkan pajaknya dan untuk yang melanggar atau tidak melaksanakan kewajiban pajaknya maka akan dikenai pelanggaran pajak atau sanksi yang ada berdasar dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban membayar pajak diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang terdapat pada pasal 23A yang berbunyi "*Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang*". Seperti halnya negara demokrasi yang menyebutkan bahwa pemerintahan dari, oleh dan untuk rakyat, begitu pula dengan pajak. Bisa dikatakan bahwa penghasilan dari Wajib Pajak itu berasal dari rakyat kemudian dibayarkan baik dari penghasilan kekayaan pribadi maupun kekayaan alam yang terdapat dalam negara yang harus dibayarkan kepada kas negara untuk kepentingan negara terutama dalam pembangunan negara juga sebagai kesejahteraan rakyat. Wajib pajak pada umumnya terdiri atas Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 87 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Elektronik Government (*e-Government*) melalui Aplikasi Integra (*Integrasi*) Dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, *Electronic Government* atau *e-Government* adalah pemanfaatan media teknologi dan informasi dalam memberikan informasi dan pelayanan public. Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi, dan dengan adanya Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 87 Tahun 2019, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru meningkatkan pelayanan dengan inovasi sistem informasi yang berbasis aplikasi yang disebut dengan *Smart Tax Pekanbaru*.

Inovasi Pelayanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online yaitu *Smart Tax* diinisiasi bertujuan untuk memudahkan wajib pajak agar tidak menunggu dan mengantri ketika melakukan pengakses *Smart Tax Pekanbaru* merupakan aplikasi berbasis mobile Android yang dapat diinstall melalui playstore. Aplikasi ini menyediakan layanan pajak yang merupakan gabungan dari semua layanan publik, sehingga mempermudah masyarakat menggunakan aplikasi pelayanan perpajakan di Kota Pekanbaru.

Aplikasi *Smart-Tax* merupakan aplikasi mobile yang dibuat Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk masyarakat sebagai Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan pajak daerah agar menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi ini diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Aplikasi *Smart Tax Pekanbaru* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, pasal 1 (25) berbunyi: "*Aplikasi Smart Tax Pekanbaru adalah aplikasi system informasi berbasis android yang diperuntukkan untuk masyarakat dan/atau wajib pajak dalam rangka mempermudah administrasi perpajakan, dimulai dari pendaftaran sampai tahap pembayaran pajak daerah.*"

Inovasi pemerintah dengan adanya aplikasi *Smart Tax* Kota Pekanbaru, bertujuan agar pelayanan lebih efektif dan efisien. Dengan begitu, masyarakat tidak perlu repot untuk

menyalurkan pajak, karena melalui telepon genggam saja segala urusan dapat diselesaikan dengan mudah. Namun, tentu saja kemajuan teknologi tidak serta merta langsung dapat digunakan tanpa adanya gangguan ataupun hambatan baik dari luar maupun dari dalam organisasi.

Adapun fenomena yang ditemukan dilapangan oleh penulis mengenai Pelaksanaan Aplikasi *Smart Tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, adalah sebagai berikut:

1. Pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Aplikasi Smart Tax Pekanbaru Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa jenis pelayanan pajak daerah yang tersedia di aplikasi ini hanya 4 jenis pajak, sedangkan pada peraturan ada 11 jenis pajak.
2. Dilihat dari tabel 1.2 Pembayaran pajak melalui smart tax sudah lebih banyak dibandingkan yang membayar langsung ke kantor Bapenda, sehingga penulis ingin mengetahui faktor keberhasilan pelaksanaan aplikasi Smart Tax di Kota Pekanbaru.

Tinjauan Pustaka

Richard E. Matland mengembangkan sebuah model yang disebut Model Matriks Ambiguitas-Konflik yang menjelaskan mengenai implementasi kebijakan adalah implementasi yang dilakukan dalam aktivitas operasional keseharian birokrasi. Pada prinsipnya matriks Matland memiliki “empat tepat” yang perlu dipenuhi dalam hal implementasi kebijakan yaitu:

1. Ketepatan Kebijakan
2. Ketepatan Pelaksana
3. Ketepatan Target, dan
4. Ketepatan Lingkungan.

Menurut Nugroho dalam Public Policy (2011:618) mengatakan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Kemudian berdasarkan teori implementasi kebijakan menurut Matland, ia berpendapat bahwa pada dasarnya ada “lima tepat” yang perlu dipenuhi dalam hal implementasi kebijakan yaitu:

1. Ketepatan Kebijakan, dinilai dalam tiga hal, yaitu:
 - a. Ketepatan kebijakan dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan.
 - b. Sisi kedua penilaiannya adalah apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan.
 - c. Sisi ketiga, apakah kebijakan dibuat oleh Lembaga yang mempunyai kewenangan yang sesuai dengan karakter kebijakannya.
2. Ketepatan Pelaksanaannya. Actor dalam implementasi kebijakan tidaklah hanya pemerintah melainkan ada tiga Lembaga yang dapat menjadi pelaksana yaitu:

- a. Pemerintah, kebijakan-kebijakan yang bersifat monopoli, seperti kartu identitas penduduk, atau mempunyai derajat politik keamanan yang tinggi, seperti pertahanan dan keamanan.
 - b. Pemerintah bersama masyarakat/swasta, kebijakan yang bersifat memberdayakan masyarakat, seperti penanggulangan kemiskinan.
 - c. Implementasi kebijakan yang diswastakan (*Privatization* atau *contracting out*). Kebijakan yang bertujuan mengarahkan kegiatan masyarakat, seperti bagaimana perusahaan harus dikelola, atau di mana pemerintah tidak efektif menyelenggarakannya sendiri, seperti pembangunan industry-industri berskala menengah dan kecil yang tidak strategis, sebaiknya diserahkan kepada masyarakat.
3. Ketepatan Target, berkenaan dengan tiga hal:
- a. Apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apakah ada tumpang tindih dengan intervensi lain, atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain.
 - b. Apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi kebijakan lain, ataukah tidak. Kesiapan bukan saja dalam arti secara alami, namun juga apakah kondisi target ada dalam konflik atau harmoni, dan apakah kondisi target dalam keadaan kondisi yang mendukung atau menolak.
 - c. Apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaiki implementasi kebijakan sebelumnya.
4. Ketepatan Lingkungan, ada dua lingkungan yang menentukan, yaitu:
- a. Lingkungan kebijakan, interaksi di antara Lembaga lain yang terkait. Donald J. Calista menyebutnya sebagai Lembaga endogen, yaitu *authoritative arrangement* yang berkenaan dengan komposisi jejaring dari berbagai organisasi yang terlibat dengan kebijakan, baik dari pemerintah maupun masyarakat, dan *implementation setting* yang berkenaan dengan tawar-menawar antara otoritas yang mengeluarkan kebijakan dan jejaring yang berkenaan dengan implementasi kebijakan.
 - b. Lingkungan Eksternal kebijakan yang disebut Calista variable eksogen, yang terdiri atas *public opinion*, yaitu persepsi public akan kebijakan dan implementasi kebijakan, *interpretive institutions* yang berkenaan dengan interpretasi Lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat, seperti media massa, kelompok penekan, dan kelompok kepentingan, dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan individualis, yakni individu-individu tertentu yang mampu memainkan peran penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan.
5. Ketepatan Proses. Secara umum, implementasi kebijakan public terdiri atas tiga proses, yaitu:

- a. *Policy Acceptance*. Dalam hal ini public memahami kebijakan sebagai sebuah “aturan main” yang diperlukan untuk masa ddepan, di sisi lain pemerintah memahami kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan.
- b. *Policy Adoption*. Dalam hal ini public menerima kebijakan sebagai sebuah “aturan main” yang diperlukan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah menerima kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan.
- c. *Strategic readiness*. Dalam hal ini public siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, di sisi lain birokrat *on the street* (atau birokrat pelaksana) siap menjadi pelaksana kebijakan.

Metode

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Adapun yang menjadi landasan peneliti menggunakan tipe penelitian survey deskriptif adalah untuk mengungkapkan masalah-masalah aktual yang terjadi pada masa sekarang, memberikan gambaran tentang pelaksanaan aplikasi Smart Tax di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dapat mengumpulkan data, menyusun data, menginterpretasikan serta datanya dapat disimpulkan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dikarenakan metode penelitian ini merupakan jenis penelitian yang melibatkan pengambilan data secara statistik sehingga dapat dilakukan perhitungan dan interpretasi yang disajikan dalam bentuk grafik, diagram, tabel dan pengujian hipotesis sehingga memberikan hasil penelitian yang aktual.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mengenai Pelaksanaan Aplikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

No	Indikator	Responden			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1.	Ketepatan Kebijakan	6 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (100%)
2.	Ketepatan Pelaksanaan	4 (67%)	1 (17%)	1 (17%)	6 (100%)
3.	Ketepatan Target	5 (83%)	1 (17%)	0 (0%)	6 (100%)
4.	Ketepatan Lingkungan	4 (67%)	2 (33%)	0 (0%)	6 (100%)
5.	Ketepatan Proses	4 (67%)	2 (33%)	0 (0%)	6 (100%)
	Jumlah	23	6	1	30

Rata-rata	5	1	0	6
Persentase	83%	17%	0	100%

Sumber Data: Olahan Hasil Penelitian, 2024

Dari hasil rekapitulasi yang penulis hitung dari hasil penyebaran kuesioner pada pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru menjawab rata-rata pada kategori "Terlaksana". Hal ini dikarenakan:

Berdasarkan indikator Ketepatan Kebijakan pegawai memberikan jawaban Terlaksana, Hal ini dikarenakan aplikasi *Smart Tax* dilaksanakan oleh lembaga yang berwenang yaitu Badan Pendapatan Daerah dan kebijakan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan karakter masalah dan sesuai dengan kebutuhan terkini bahwa saat ini untuk mengoptimalkan system perpajakan dengan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan setiap wajib pajak. Untuk kebijakan ini sudah dilakukan oleh Lembaga yang berwenang sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Noor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan indikator Ketepatan Pelaksanaan, dari hasil sebaran kuesioner pegawai memberikan jawaban Terlaksana. Hal ini dikarenakan kesiapan pelaksana dalam mengerjakan tugas sudah berjalan dengan baik karena Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru telah memberikan pengarahan kepada wajib pajak, kesiapan petugas sudah sangat baik, kemudian aplikasi dibuat langsung oleh Tim IT atau Pranata Komputer sehingga kekurangan yang ada bisa dievaluasi dengan cepat. Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Noor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dituangkan peraturan mengenai ketersediaan pendaftaran pajak, lapor pajak dan anggaran untuk aplikasi *Smart Tax* Pekanbaru. Kemudian Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk aplikasi ini yang telah disusun dan disosialisasikan kepada pegawai mengenai pendataan pajak *Self Assesment*, SOP Pelayanan Informasi, SOP penyusunan Peraturan Perundang-Undangan pajak daerah, SOP Subbid DTI.

Berdasarkan indikator Ketepatan Target, dilihat dari jawaban responden mereka memberikan jawaban pada kategori Terlaksana. Hal ini diakrenakan kesesuaian objek yang di intervensi yaitu wajib pajak restoran, hiburan, hotel dan parkir, yang mana sudah Sebagian besar dari wajib pajak ini melakukan lapor pajak dan pembayaran pajak melalui aplikasi *Smart Tax* yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kemudian untuk kesesuaian perencanaan yang telah disusun pada rencana kerja dan SOP untuk pembaharuan data dan teknologi informasi.

Berdasarkan indikator Ketepatan Lingkungan, dilihat dari jawaban responden pegawai memberikan jawaban pada kategori Terlaksana. Hal ini dikarenakan komunikasi yang dilakukan pegawai dengan wajib pajak sudah terlaksana dengan baik, sehingga pelaksanaan aplikasi ini sudah berjalan sesuai sebagaimana mestinya dengan bidang masing-masing pegawai.

Berdasarkan indikator Ketepatan Proses dilihat dari jawaban responden pegawai memberikan jawaban pada kategori Terlaksana. Hal ini dikarenakan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam memahami tugas, menerima tugas dan kesiapan

pegawai dalam melaksanakan tugas berkenaan dengan kebijakan aplikasi ini yang sudah professional. Kemudian memberikan arahan kepada wajib pajak dan menanggapi keluhan mengenai aplikasi *Smart Tax*.

Dari hasil kuesioner, observasi dan wawancara peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Aplikasi *Smart Tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru berada pada kategori "Terlaksana". Hal ini dikarenakan walaupun pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sudah berjalan sebagaimana mestinya dan mendapatkan respon yang positif oleh masyarakat namun masih terdapat banyak kekurangan dan hambatan dalam pelaksanaan aplikasi tersebut baik dari ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, ketepatan lingkungan dan ketepatan proses yang menyebabkan perlunya perbaikan agar pelayanan pajak yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah kepada wajib pajak terlaksana dengan lebih baik dan mendapat kepuasan dari wajib pajak atas kinerja dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Tabel 2: Rekapitulasi Tanggapan Responden Wajib Pajak mengenai Pelaksanaan Aplikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

No	Indikator	Responden			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1.	Ketepatan Kebijakan	222 (68%)	96 (30%)	6 (2%)	324 (100%)
2.	Ketepatan Pelaksanaan	164 (51%)	120 (37%)	40 (12%)	324 (100%)
3.	Ketepatan Target	141 (44%)	153 (47%)	30 (9%)	324 (100%)
4.	Ketepatan Lingkungan	193 (60%)	127 (39%)	4 (1%)	324 (100%)
5.	Ketepatan Proses	170 (52%)	141 (44%)	14 (4%)	324 (100%)
	Jumlah	890	637	94	1.620
	Rata-rata	178	127	19	324
	Persentase	55%	39%	6%	100%

Sumber Data: Olahan Hasil Penelitian, 2024

Dari data hasil rekapitulasi yang dipaparkan penulis dapat dilihat bahwa rata-rata responden Wajib Pajak menjawab Terlaksana:

Berdasarkan Indikator Ketepatan Kebijakan, Wajib Pajak memberikan jawaban Terlaksana. Hal ini dikarenakan pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* dilaksanakan oleh lembaga yang berwenang yaitu Badan Pendapatan Daerah dan telah membuat kebijakan sesuai dengan karakter masalah yaitu kurangnya kesadaran wajib pajak karena merasa system pelaporan dan pembayaran yang rumit dan lambat. Manfaat dari pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* ini juga

sudah dirasakan oleh wajib pajak yaitu kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak daerah yang bisa dilakukan di mana saja. Berdasarkan pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, untuk item penilaian standar kebijakan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan terdapat beberapa yang tidak dipenuhi pada aplikasi Smart Tax Pekanbaru di mana pada peraturan disebutkan jenis pelayanan pajak daerah yang dapat dilakukan pada Aplikasi Smart Tax, meliputi : pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan; dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Namun, pada aplikasi hanya bisa untuk pelayanan pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak parkir dan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Kemudian untuk item penilaian kebijakan sesuai dengan karakter masalah berdasarkan pada peraturan walikota pekanbaru tersebut sudah sesuai dengan karakter masalah di mana jenis pelayanan pajak yang disebutkan dalam peraturan tersebut merupakan pelayanan pajak yang dapat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak tanpa harus ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan Indikator Ketepatan Pelaksana, Wajib Pajak memberikan jawaban Terlaksana. Hal ini dikarenakan pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan oleh wajib pajak yang terdata di Kota Pekanbaru. Namun, kekurangannya terletak pada ketersediaan pendaftaran pajak yang belum optimal. Kemudian untuk pelaksanaan Standar Operasional Prosedur sudah berjalan sesuai dengan yang telah diatur, karena alur pelaporan, pembayaran dan verifikasi oleh admin atau staf sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan indikator Ketepatan Target, Wajib Pajak memberikan jawaban pada kategori Cukup Terlaksana. Hal ini dikarenakan belum optimalnya sosialisasi ke masyarakat, kemudian kebiasaan wajib pajak yang membayar manual sebab ada pajak lain yang harus disetor secara manual ke kantor. Selain itu penyediaan lapor pajak daerah yang masih dirasa tanggung sehingga diperlukan penambahan untuk lapor pajak lainnya di aplikasi tersebut yang memungkinkan wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan dari aplikasi sangat membantu memudahkan urusan wajib pajak. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi kesesuaian perencanaan antara lain kualitas perencanaan awal, ketersediaan sumber daya, serta perubahan situasi atau kebijakan yang terjadi selama proses implementasi, misalnya ketersediaan menu pendaftaran pajak yang tidak bisa diakses oleh wajib pajak

Berdasarkan indikator ketepatan Lingkungan, Wajib Pajak memberikan jawaban pada kategori Terlaksana. Hal ini dikarenakan interaksi-interaksi dari dalam dan luar Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang berperan sebagai pelaksana sudah professional. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya serta memiliki keterampilan, pengalaman, dan keahlian di bidangnya.

Berdasarkan indikator Ketepatan Proses, Wajib Pajak memberikan jawaban pada kategori Terlaksana. Hal ini dikarenakan baik dari wajib pajak dan pegawai memahami dan menerima adanya kebijakan pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* yang berguna untuk membantu wajib pajak agar lebih mudah dan cepat dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak.

Selain itu, aplikasi ini sudah menggunakan *Self Assessment* di mana setiap wajib pajak bisa melakukan penginputan laporan setoran penghasilan dan menghitung sendiri persenan

yang akan dibayarkan untuk setiap pajak dari tempat usaha mereka sendiri. Berdasarkan penerimaan kebijakan mengacu pada seberapa baik kebijakan terkait implementasi aplikasi Smart Tax diterima oleh wajib pajak, ini mencakup pemahaman, kesadaran dan dukungan wajib pajak terhadap kebijakan tersebut. Kategori terlaksana menunjukkan bahwa wajib pajak telah menerima kebijakan dengan baik, memahami tujuan dan manfaatnya serta mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan kebijakan termasuk kejelasan komunikasi dari Bapenda, efektivitas sosialisasi atau kampanye informasi dan persepsi wajib pajak mengenai manfaat kebijakan kepada Sebagian besar wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Aplikasi *Smart Tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru berada pada kategori Terlaksana. Dikarenakan, aplikasi Smart Tax telah dilaksanakan oleh lembaga yang berwenang yaitu Badan Pendapatan Daerah dan telah membuat kebijakan sesuai dengan karakter masalah yaitu kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan dan pembayaran pajak karena system yang rumit dan lambat. Dapat dilihat diatas bahwa sebenarnya kesadaran masyarakat terutama wajib pajak sudah mulai meningkat karena hampir keseluruhan wajib pajak mau mendengarkan arahan petugas untuk beralih dari system konvensional ke system digital melalui aplikasi *Smart Tax*. Kemudian anggaran yang dibutuhkan tidak terlalu banyak karena system ini dibuat sendiri oleh tim pranata computer dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Selanjutnya untuk dapat lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar adalah dengan adanya sosialisasi dari berbagai acara-acara yang diselenggarakan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan lebih menonjolkan mengenai aplikasi *Smart Tax* ini. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan aplikasi *Smart Tax* pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ini sudah terlaksana dengan baik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan yang berhubungan dengan pelaksanaan Aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ditemukan beberapa hambatan antara lain:

1. Dalam pelaksanaan aplikasi Smart Tax ini ditemukan beberapa penolakan oleh wajib pajak, ini dikarenakan pada awalnya tidak semua wajib pajak mau beralih dari metode manual ke metode digital karena kebiasaan lama dan rasa nyaman dengan cara manual.
2. Kurang lengkapnya penyediaan lapor pajak seperti pajak air tanah, pajak penerangan jalan dan beberapa pajak yang disebutkan dalam peraturan Walikota Nomor 115 Tahun 2021 pada aplikasi Smart Tax. Dituliskan dalam peraturan tersebut pada BAB IV Penggunaan Aplikasi pasal 6 ayat 2 sebagai berikut "*Jenis pelayanan pajak daerah yang dapat dilakukan pada Aplikasi Smart Tax, meliputi : a. Pajak Hotel; b. Pajak Restoran; c. Pajak Hiburan; d. Pajak Reklame; e. Pajak Penerangan Jalan; f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; g. Pajak Parkir; h. Pajak Air Tanah; i. Pajak Sarang Burung Walet; j. Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan; dan k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan.*"
3. Keterbatasan waktu layanan yang tidak tersedia selama 24/7 atau di luar jam kerja mengakibatkan wajib pajak yang mengalami masalah teknis di luar jam kerja tersebut kesulitan mendapatkan bantuan

Kesimpulan

Pada pelaksanaan aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik pada Sebagian besar indikator. Indikator-indikator seperti ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan lingkungan dan ketepatan proses yang sesuai dengan yang diatur pada Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 115 Tahun 2021 bahwa pelaksanaannya adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan sesuai dengan karakter masalah saat ini yaitu system pembayaran manual yang rumit dan lajunya pertumbuhan usaha-usaha masyarakat di berbagai bidang, kesesuaian standar operasional prosedur dengan anggaran yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pekanbaru, kerjasama pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam memberikan pemahaman dan pengarahan kepada wajib pajak, dan berbagai faktor seperti kepemimpinan yang efektif, dukungan manajemen yang mana kejelasan informasi yang diberikan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru terhadap sebagian besar wajib pajak yang berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

A. Buku

- Adisasmita. (2011). Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agustino, L. (2020). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hikmawati, F. (2018). Metodologi Penelitian. Depok: Rajawali Pers.
- Indradi, S. S. (2016). Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang: Intrans Publishing.
- Kartono, K. (2014). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Nugroho, R. (2017). Public Policy edisi 6. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2017). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K. (2019). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Bandung: Bumi Aksara.
- Wahab, S. A. (2014). Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yussa, H. A. (2020). Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Zulkifli, d. k.-k. (2013). Buku Pedoman dan Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa. Pekanbaru: Badan Penerbit FISIPOL UIR.
- Zulkifli, N. (2015). Pengantar Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional

Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.

- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lintas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal*

Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics, 1(2), 41-54.

- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhisssa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan*

- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Stretegi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana

Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.

- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Masyarakat Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.

- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.

- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu

Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia* (pp. 165-177).

- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.
- Alfi Novriando, E. P. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 69-75.
- Andika, F. (2022). Inovasi "SICANTIK" dalam Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Harvi Dasnoer, A. F. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Smart Tax Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 298-302.
- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). Doctoral Dissertation. Universitas Airlangga.
- Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang. In *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)*, 2(1), 93-100.
- Naada Rizki Syahdilla, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Smart Tax Di Bapenda Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(2), 1461-1468.
- Octavia, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal*

Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1433-1447.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 87 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Elektronik Government (e-Government) melalui Aplikasi Integra (Integrasi) Dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Rencana Kerja Badan Pendapatan Daerah Tahun 2022.

Standar Operasional Prosedur Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.