

# Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan

Novalina Siahaan<sup>1</sup> Hendry Andry<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
[novialinasiahaan@student.uir.ac.id](mailto:novialinasiahaan@student.uir.ac.id) [hendryandry@soc.uir.ac.id](mailto:hendryandry@soc.uir.ac.id)

Received : 24 November, 2024;

Accepted : 10 Desember 2024

## Abstract

*This study aims to analyze and find out how effective the implementation of the Individual Taxpayer Identification Number service by E-Registration at KPP Pratama Pekanbaru Senapelan is effective. This study uses a quantitative method where primary data is obtained through observation, questionnaire distribution, secondary data is obtained through respondent interviews. The population of this study is people who register for Taxpayer Identification Number at KPP Pratama Pekanbaru Senapelan with a sample of 35 respondents. This sample extraction technique uses the Purposive Sampling technique. In this study, the theory of Process Approach, Resource Approach, and Goals Approach is used. The results of this study show that the effectiveness of the implementation of the Taxpayer Identification Number Service by E-Registration at KPP Pratama Pekanbaru is "quite effective", because it still needs to be improved, such as the stability of the internet connection, the complexity of filling out forms, and the limited understanding of the public. Nonetheless, this e-registration service has provided convenience and efficiency for the public in registering NPWP, which shows that the main purpose of this service has been largely achieved, but further improvements will increase its effectiveness in the future.*

**Keywords:** *Effectiveness, E-Registration, NPWP, Community Complaints*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana efektivitas penerapan layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi secara E-Registration di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana data primer diperoleh melalui observasi, penyebaran kuisioner, data sekunder diperoleh melalui wawancara responden. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dengan sampel 35 responden. Teknik penarikan sampel ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Dalam penelitian ini menggunakan teori Pendekatan Proses (Process Approach), Pendekatan Sumber Daya (Resource Approach), dan Pendekatan Sasaran (Goals Approach). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan "Cukup Efektif", dikarenakan masih perlu perbaikan, seperti stabilitas koneksi internet, kompleksitas pengisian formulir, serta pemahaman masyarakat yang masih terbatas. Meskipun demikian, layanan e-registration ini telah memberikan kemudahan dan efisien bagi masyarakat dalam pendaftaran NPWP, yang menunjukkan bahwa tujuan utama layanan ini sebagian besar telah tercapai, namun perbaikan lebih lanjut akan meningkatkan efektivitasnya di masa mendatang.

**Kata Kunci :** Efektivitas, E-Registration, NPWP, Pengaduan Masyarakat

## Pendahuluan

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam pembiayaan tersebut. Salah satu sumber dana yang dimaksud adalah pajak penghasilan (PPh). Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak (Resmi, 2009:88).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengungkapkan bahwa setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan persyaratan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, maka Wajib Pajak wajib mendaftarkan dirinya ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada wilayah kerja atau tempat tinggal wajib pajak yang terdaftar dalam Kartu Tanda Penduduk untuk selanjutnya akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak jika sudah dinyatakan terdaftar.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah suatu nomor yang diberikan kepada wajib pajak untuk digunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-02/PJ/2018 Tentang Perubahan Kedua atas peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan usaha dan Pengukuhan Pengusaha kena pajak, serta perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak. Modernisasi yang telah diterapkan dalam pengadministrasian perpajakan adalah salah satu perwujudan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas sistem atau layanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Penggunaan teknologi informasi telah memberikan perspektif baru untuk pengembangan dan integritas sistem administrasi perpajakan. Sistem pajak online telah menerima perhatian besar secara global melalui penegembangan teknologi informasi yang mempengaruhi sistem pajak online. Program ini telah mendapatkan popularitas sejak diluncurkan pada tahun 2006. Namun banyak kendala yang dihadapi.

Modernisasi perpajakan merupakan langkah penting yang diambil pemerintah untuk menghadapi tantangan dan tuntutan zaman yang terus berkembang. Dengan menerapkan modernisasi, pemerintah berupaya untuk mengadopsi teknologi terkini, memperbaiki administrasi perpajakan, dan meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan dan pengelolaan data perpajakan. Pendaftaran NPWP yang kini dapat dilakukan secara online melalui situs resmi DJP. Wajib Pajak dapat mengisi formulir elektronik, mengunggah dokumen pendukung, dan mendapatkan NPWP tanpa datang ke Kantor Pajak. Layanan ini dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan seperti sebelumnya yang harus dilakukan secara *offline*.

Pada tahun 2023, jumlah Wajib Pajak Badan kembali menurun menjadi 705 dengan persentase 86,3%. Penurunan jumlah dan persentase ini bisa jadi dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti perubahan kebijakan pajak, kondisi ekonomi yang sulit, atau penurunan jumlah badan usaha yang aktif. Meskipun jumlahnya menurun, badan usaha tetap memberikan kontribusi yang dibandingkan dengan dua tahun sebelumnya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang dimana telah melakukan sosialisasi mengenai kebijakan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun pada umumnya

sebagian masyarakat masih belum mengerti atau belum mengetahui tahapan-tahapan dalam pendaftaran dan pembayaran pajak secara elektronik, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dan masih banyak juga yang belum mengerti tentang tata cara pembuatan Kode pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi dengan aplikasi DJP.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Konsep Administrasi**

Menurut mSiagian (2015:2), Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Pasalong dalam (2010:3) administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

#### **Konsep Organisasi**

Menurut Robbins & Judge (2017), Organisasi merupakan suatu unit sosial yang terkoordinasi secara sadar, dapat berdiri dari dua orang atau lebih dengan fungsi untuk mencapai serangkaian tujuan secara terus menerus. Berdasarkan definisi tersebut maka organisasi tidak hanya terbatas pada perusahaan manufaktur saja, namun perusahaan jasa, sekolah, rumah sakit, unit militer, organisasi nirlaba, departemen kepolisian, serta lembaga pemerintahan merupakan sebuah organisasi.

#### **Konsep Manajemen**

Menurut Hasibuan (2016), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian ini menyoroti adanya proses pemanfaatan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Koontz (2010) manajemen adalah seni yang paling produktif yang didasarkan pada pemahaman terhadap ilmu mendasarinya. Ruang lingkup manajemen tersebut tidak terbatas hanya pada leader, karena kepemimpinan hanyalah bagian dari manajemen.

#### **Konsep Efektivitas**

Menurut Hasibuan (2016), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian ini menyoroti adanya proses pemanfaatan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Koontz (2010) manajemen adalah seni yang paling produktif yang didasarkan pada pemahaman terhadap ilmu mendasarinya. Ruang lingkup manajemen tersebut tidak terbatas hanya pada leader, karena kepemimpinan hanyalah bagian dari manajemen.

#### **Konsep Penerapan**

Menurut Usman (2002) penerapan adalah bermuara pada aktivitas, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Sedangkan menurut pendapat lain Menurut Setiawan (2004), Penerapan merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi

antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

### **Konsep Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2008:1) pelayanan adalah usaha yang dilakukan pihak tertentu untuk memenuhi kepentingan pihak lain. Sedangkan menurut pendapat para ahli menurut Endar Sugiarto, Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat keberhasilannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Menurut Sinambela, (2014:4) Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pemgga. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang dilayani.

### **Metode**

Dalam penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif yaitu mendeskripsikan keadaan yang sesungguhnya atau keadaan yang sebenarnya terjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif karena proses pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan instrument yang terstruktur, kuisioner, data yang berbentuk numerik, hasil analisis didasarkan pada sampel yang merupakan representasi dari populasi dan penelitian kuantitatif mengutamakan objektivitas mengkaji suatu fenomena sosial.

Teknik penarikan sampel yang digunakan untuk anggota berasal dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan menggunakan teknik sampling sensus karena, jumlah pegawainya yang sedikit dan mudah untuk ditemui. Sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan bahan pertimbangan tertentu. Dimana masyarakat yang menjadi sampel adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria wajib pajak orang pribadi dan sedang atau sudah melakukan pendaftaran e-registration.

### **Hasil dan Pembahasan**

Hasil dan Pembahasan Data Indikator Dari Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Orang Pribadi Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

#### **1. Proses (Process Approach)**

Pendekatan proses (*Process Approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan ini menilai bagaimana setiap tahapan dalam proses pendaftaran NPWP OP secara online, dimulai dari perencanaan implementasi dijalankan secara efektif atau tidak untuk mencapai tujuan.

Di dalam indikator ini ada dua point penilaian dari responden yaitu, mengadakan sosialisasi terhadap pelaksanaan kebijakan tentang layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi dan Memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara *e-registration*. Setelah melakukan

penyebaran kuisioner kepada responden dan mengelola data maka untuk indikator pertama Proses (*Process Approach*) pada tabel dibawah ini.

Tabel V.4 :

Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mendaftar NPWP OP Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

| NO                      | Item Penilaian                                                                                                          | Kategori Penilaian |           |         | Jumlah     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------|------------|
|                         |                                                                                                                         | C                  | CE        | TE      |            |
| 1                       | Mengadakan sosialisasi terhadap pelaksanaan kebijakan tentang layanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi | 22<br>63%          | 12<br>34% | 1<br>3% | 35<br>100% |
| 2                       | Memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara E-Registration    | 16<br>46%          | 18<br>51% | 1<br>3% | 35<br>100% |
| <b>Jumlah</b>           |                                                                                                                         | 38                 | 30        | 2       | 70         |
| <b>Rata-Rata</b>        |                                                                                                                         | 19                 | 15        | 1       | 35         |
| <b>Persentase</b>       |                                                                                                                         | 54%                | 43%       | 3%      | 100%       |
| <b>Skala Pengukuran</b> |                                                                                                                         | 34%-67%            |           |         |            |
| <b>Kategori</b>         |                                                                                                                         | Cukup Efektif      |           |         |            |

Sumber: Data olahan hasil penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak Secara e-regisitation yang terkait indikator Proses (*Process Approach*) berada pada kategori “Cukup Efektif”.

Dapat dilihat untuk indikator Proses (*Process Approach*) pada item pertama yaitu mengadakan sosialisasi terhdapa pelaksanaan kebijakan tentang layanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Orang Pribadi yang menjawab efektif sebanyak 22 responden

dengan persentase 63%, yang menjawab cukup efektif sebanyak 12 responden dengan persentase 34%, dan yang menjawab kurang efektif sebanyak 1 responden dengan 3%. Dalam mengadakan sosialisasi terhadap pelaksanaan sosialisasi kebijakan tentang layanan nomor pokok wajib pajak orang pribadi sudah dijalankan secara efektif di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Sedangkan yang kedua untuk item yaitu memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *e-registration* yang menjawab efektif sebanyak 16 responden dengan persentase 46%, untuk cukup efektif sebanyak 18 responden dengan persentase 51%, dan tidak efektif sebanyak 1 responden dengan persentase 3%. Berdasarkan pengamatan peneliti pada item memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai tata cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara E-Registration masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami tata cara pendaftaran NPWP secara online, sehingga ada beberapa masyarakat yang masih datang dan melapor ke TPT untuk memberitahukan ke kesalahan dalam mendaftar NPWP secara online.

Jadi berdasarkan hasil penyebaran kuisioner diatas rerspoden yang mendawab efektif dengan rata-rata 19 dengan persentase 54%, untuk menjawab cukup efektif dengan rata-rata 15 dengan persentase 43%, dan tidak cukup efektif rata-rata 1 dengan 3%. Maka dapat disimpulkan responden berada pada kategori persentase 51% dengan kriteria "Cukup Efektif", setelah dimasukkan ke skala pengukuran mencukupi kriteria nilai 34%-66%.

Kemudian, untuk melengkapi hasil wawancara penulis dengan Ibuk Siti Wulan Sari selaku Wajib Pajak yang mendaftar NPWP secara online pada tanggal 26 September 2024 Pukul 14:00 mengenai sosialisasi dan informasi kepada wajib pajak tentang tata cara pendaftaran NPWP secara online mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, sosialisasi yang telah dilakukan sudah cukup efektif dalam memberikan pemaparan dasar tentang pentingnya NPWP dan prosedur pendaftaran secara online. Informasi yang disampaikan sudah membantu banyak orang, terutama mengenai langkah-langkah pendftaran dan manfaat memiliki NPWP sebagai Wajib Pajak. Namun, saya merasa ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan. Misalnya, sosialisasi bukan hanya melalui spanduk, tetapi lebih sering dilakukan di media sosial yang lebih dekat dengan masyarakat, seperti media sosial atau media kerja dengan komikatas setempat. Selain itu banyak sesi tanya jawab langsung atau panduan interkatif akan sangat membantu, terutama bagi orang-orang yang belum terbiasa dengan sistem online. Sosialiassi juga sebaiknya mencakup kendala rinci mengenai apa yag harus dilakukan jika terjadi kendala mendaftarr, sehinnga Wajib Pajak dapat merasa lebih siap dan tidak biung lagi jika menemui kesulitan dalam prosesnya"*

Dikatakan bahwa dengan adanya sosialiassi ini, masyarakat menjadi lebih paham tentang kewajiban perpajakan mereka, dan kemudahan proses pendaftaran secara online

memotivasi banyak orang untuk segera mendaftar diri. Diharapkan bahwa sosialisasi yang berkelanjutan akan terus mendorong peningkatan pendaftaran NPWP dan kepatuhan masyarakat dalam menjalankan perpajakannya.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Sugiono sebagai Admin Tik/Operator Conole pada tanggal 26 September 2023 Pukul 09:15 mengenai peningkatan pendaftaran NPWP secara online, adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut: *“Ya, setelah diadakannya sosialisasi mengenai pendaftaran NPWP secara online, kami melihat adanya peningkatan jumlah data pendaftaran NPWP untuk Wajib Pajak Orang Pribadi. Sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai saluran, seperti webinar, media sosial, dan penyuluhan langsung, berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya memiliki NPWP serta kemudahan dalam mendaftar secara online.*

Dikatakan bahwa berkat sosialisasi, masyarakat menjadi lebih menyadari kewajiban perpajakan mereka dan terdorong untuk segera mendaftar karena prosesnya yang sederhana dan mudah diakses. Dengan adanya sosialisasi berkelanjutan, diharapkan peningkatan jumlah pendaftaran NPWP akan terus berlanjut seiring dengan meningkatnya kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Berdasarkan beberapa hasil dari penelitian diatas hasil kuisioner, wawancara, dan observasi diperoleh kesimpulan bahwa Proses (Process Approach) dari mengadakan sosialisasi terhadap pelaksana kebijakan tentang pendaftaran NPWP OP dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai tata cara pendaftaran NPWP secara *E-Registration* dikatakan “Cukup Efektif”, terlihat bahwa responden paling tinggi yaitu 54% responden menyatakan bahwa indikator mengenai Proses (*Process Approach*) dalam kategori “Cukup Efektif” setelah dimasukkan ke skala pengukuran mencukupi kriteria dengan rentang nilai 34%-66%. Hal ini masih ditemukan ada beberapa masyarakat yang belum memahami prosedur dan manfaat dari pendaftaran NPWP secara online. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek dalam sosialisasi yang perlu ditingkatkan, seperti penjelasan yang lebih rinci dan metode komunikasi yang lebih e-Registration. Diharapkan, dengan peningkatan metode sosialisasi yang lebih interaktif dan mudah diakses, masyarakat akan lebih memahami proses dan pentingnya NPWP.

### **1. Sumber Daya (Resource Approach)**

Sumber daya (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian dan kecukupan sumber daya yang diperoleh dalam memenuhi kebutuhan spesifik organisasi, sehingga tujuan layanan, seperti penerapan layanan NPWP online, dapat tercapai secara optimal. Dengan demikian efektivitas layanan bukan hanya dinilai dari akhir hasil, tetapi juga kualitas dan kecukupan sumber daya yang dimiliki organisasi dalam mendukung proses operasional layanan tersebut.

Di dalam indikator ini ada dua point dari responden yaitu, adanya sumber daya manusia yang berkualitas berbagai pelaksana kebijakan dan menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem pembayaran pajak secara individu.

Tabel V.5:

Tanggapan Responden Masyarakat Mendaftar NPWP OP Secara Online Mengenai Indikator Sumber Daya (Resource Approach)

| No                      | Item Penilaian                                                                                   | Kategori Penilaian |           |         | Jumlah     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------|------------|
|                         |                                                                                                  | E                  | CE        | TE      |            |
| 1                       | Adanya Sumber daya manusia yang berkualitas sebagai pelaksana kebijakan                          | 14<br>40%          | 21<br>60% | 0<br>0% | 35<br>100% |
| 2                       | Menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam melaksanakan sistem pembayaran pajak secara individu | 25<br>71%          | 9<br>26%  | 1<br>3% | 35<br>100% |
| <b>Jumlah</b>           |                                                                                                  | 39                 | 30        | 1       | 70         |
| <b>Rata-Rata</b>        |                                                                                                  | 19,5               | 15        | 0,5     | 39         |
| <b>Persentase</b>       |                                                                                                  | 56%                | 43%       | 1%      | 100%       |
| <b>Skala Pengukuran</b> |                                                                                                  | 34%-67%            |           |         |            |
| <b>Kategori</b>         |                                                                                                  | Cukup Efektif      |           |         |            |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak Secara e-regisitation yang terkait indikator Sumber Daya (*Resource Approach*) berada pada kategori “Cukup Efektif”.

Dapat dilihat untuk indikator *sumber daya (resource approach)* pada item pertama adanya sumber daya manusia yang berkualitas sebagai pelaksana kebijakan yang menjawab efektif sebanyak 14 responden dengan persentase 40%, yang menjawab cukup efektif sebanyak 21 responden dengan persentase 60% sedangkan yang tidak cukup efektif sebanyak 0 responden dengan persentase 0%. Pada item pertama hasil observasi yang peneliti lakukan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam komunikasi yang dilakukan petugas dalam menjelaskan prosedur pendaftaran NPWP secara online masih dikatakan belum sepenuhnya efektif . karena masih adanya perbaikan dalam kemampuan petugas agar informasi yang disampaikan lebih jelas, detail dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Peningkatan ini penting untuk memastikan bahwa layanan NPWP online di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dapat berjalan dengan baik, memenuhi ekspektasi pengguna, dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan.

Sedangkan untuk item penilaian kedua yaitu menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam melaksanakan sistem pembayaran pajak secara individu yang menjawab efektif sebanyak 25 responden dengan persentase 71% sedangkan yang menjawab cukup efektif sebanyak 9 responden dengan persentase 26% dan yang menjawab tidak efektif sebanyak 1 responden dengan 3%. Dari item kedua ini fasilitas yang disediakan sudah cukup mendukung, perbaikan dan pembaruan secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pembayaran pajak online dapat berjalan dengan baik dan lebih efisien bagi seluruh masyarakat, terutama dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan yang berkembang.

Jadi dari hasil penyebaran kuisioner diatas responde paling tinggi 56% responden menyatakan bahwa indikator mengenai sumber daya (*resource approach*) dalam penelitian Efektivitas Penerapan Layanan NPWP OP Secara *E-Registration* Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam kategori “Cukup Efektif”, setelah dimasukkan ke skala pengukuran mencukupi kriteria dengan rentang nilai 34%-67%.

Untuk melengkapi jawaban yang telah penulis sajikan diatas melalui proses penyebaran kuisioner maka penulis juga menyajikan hasil wawancara yang telah dilakukan Ibu Siti Wulan Sari pada tanggal 26 September 2024 Pukul 14:00. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya, petugas sangat mampu menjelaskan prosedur pendaftaran NPWP secara online dengan jelas dan mudah dipahami. Mereka menggunakan bahasa yang sederhana, memberikan penjelasan langkah demi langkah, dan selalu siap membantu jika ada pertanyaan lebih lanjut. Dan saya merasa sangat terbantu, terutama karena mereka juga memberi contoh praktis atau menunjukkan bagaimana cara mengisi formulir secara online. Hal ini membuat saya merasa percaya diri dan tidak merasa bingung selama proses pendaftaran”*

Dikatakan bahwa petugas sangat menjelaskan prosedur pendaftaran NPWP secara online dengan jelas dan mudah untuk dipahami. Mereka menggunakan bahasa yang sederhana, memberikan penjelasan langkah demi langkah, dan selalu siap membantu jika ada pertanyaan lebih lanjut.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Sugiono selaku Admin Tik/Operator Conole pada tanggal 26 September 2024 Pukul 09:15 mengenai kesulitan masyarakat saat mendaftar NPWP secara online. Adapun wawancara adalah sebagai berikut:

*“Jika ada masyarakat yang merasa kebingungan saat mendaftar NPWP secara online, saya akan berusaha menjelaskan kembali langkah-langkah dengan cara yang lebih mudah dipahami.*

*Saya memberikan penjelasan tambahan dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan memberikan contoh praktis. Terkadang, saya sudah meminta mereka untuk menunjukkan yang mereka anggap cukup sulit, sehingga saya bisa memberikan bantuan yang lebih spesifik. Namun, jika masalah teknisnya lebih kompleks, saya akan mengarahkan mereka untuk menghubungi pihak teknis yang dapat memberikan bantuan yang lebih lanjut”*

Dikatakan bahwa dalam konteks sumber daya manusia yang berkualitas sebagai pelaksana kebijakan dan menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem pembayaran pajak secara individu, petugas berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang kebingungan saat mendaftar NPWP secara online. Dengan memberikan penjelasan yang lebih sederhana, petugas menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dari hasil penyebaran kuisisioner, wawancara, observasi diperoleh kesimpulan bahwa Sumber Daya (Resource Approach) dari adanya sumber daya manusia yang berkualitas sebagai pelaksana kebijakan dan menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem pembayaran pajak secara individu dapat dikatakan Cukup Efektif, terlihat bahwa responden paling tinggi 53% responden yang menyatakan bahwa pada indikator mengenai sumber daya (*resource approach*) dalam kategori “Cukup Efektif” setelah dimasukkan ke skala pengukuran mencukupi kriteria 34%-67%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan yang dihadapi, upaya petugas dalam memberikan dukungan dan informasi yang jelas telah memberikan dampak positif terhdap masyarakat.

### **1. Pendekatan Sasaran (Goals Approach)**

Pendekatan Sasaran (Goals Approach), dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai tujuan hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Dalam pendekatan ini, perhatian utama diberikan pada output yang dihasilkan, yang diukur untuk menilai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.

Didalam indikator yang ada dua point penilaian dari responden yaitu pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan *registration* yang diberikan dan mengkaji data untuk melihat peningkatan jumlah pendaftaran Nyang menggunakan *e-registration*. Setelah melakukan penyebaran kuisisioner kepada responden dan mengelola data maka untuk indikator Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*) dapat dilihat dibawah ini

Tabel V.6:

Tanggapan Responden Masyarakat Mendaftar NPWP OP Secara Online Mengenai  
Indikator Sasaran (Goals Approach)

| No                      | Item Penilaian                                                                                  | Kategori Penilaian |           |         | Jumlah     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------|------------|
|                         |                                                                                                 | E                  | CE        | TE      |            |
| 1                       | Pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Registration yang diberikan                | 25<br>71%          | 10<br>29% | 0<br>0% | 35<br>100% |
| 2.                      | Mengkaji data untuk melihat peningkatan jumlah pendaftaran yang digunakan sistem e-registration | 24<br>69%          | 11<br>29% | 0<br>0% | 35<br>100% |
| <b>Jumlah</b>           |                                                                                                 | 49                 | 21        | 0       | 70         |
| <b>Rata-Rata</b>        |                                                                                                 | 24,5               | 10,5      | 0       | 35         |
| <b>Persentase</b>       |                                                                                                 | 70%                | 30%       | 0%      | 100%       |
| <b>Skala Pengukuran</b> |                                                                                                 | 68%-100%           |           |         |            |
| <b>Kategori</b>         |                                                                                                 | Efektif            |           |         |            |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak Secara e-regstration yang terkait indikator Sasaran (*Goals Approach*) berada pada kategori “Efektif”.

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator pendekatan sasaran yaitu dengan item penilaian untuk pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan regstration yang diberikan yang menjawab efektif sebanyak 25 respoden dengan 71%, dan yang menjawab cukup efektif sebanyak 10 responden dengan 29%, sedangkan yang menjawab tidak efektif sebanyak 0 dengan 0%. Pada item pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan regstration yang diberikan yang dimana masyarakat merasa puas dan memahami dengan baik proses yang ada.

Sedangkan untuk item kedua dari mengkaji data untuk melihat peningkatan jumlah pendaftaran yang menggunakan sistem *e-regstration* yang menjawab efektif 24 responden dengan 69%, sedangkan yang menjawab cukup efektif sebanyak 11 dengan 31%, dan tidak efektif sebanyak 0 dengan 0%. Untuk item kedua ini menyatakan bahwa sebagian sebagian besar masyarakat merasa penggunaan sistem *e-regstration* telah memberikan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pendaftaran NPWP secara online, serta menunjukkan bahwa sistem tersebut cukup efektif dalam memfasilitasi proses pendaftaran bagi wajib pajak.

Jadi hasil kusioner menyatakan bahwa respoden paling tinggi 70% responden menyatakan bahwa pada indikator pendekatan sasaran (*goals approach*) dalam penelitian Efektivitas Penerapan Layanan NPWP OP Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam kategori

“Efektif” setelah dimasukkan ke skala pengukuran mencukupi kriteria rentang nilai 68%-100%.

Untuk melengkapi jawaban yang telah penulis sajikan diatas melalui proses penyebaran kuisioner maka penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan Ibuk Siti Wulan Sari pada tanggal 26 September 2024 Pukul 14:0. Adapun wawancara sebagai berikut:

*“Ya, saya merasa sistem pendaftaran NPWP secara online sangat memudahkan saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Prosesnya menjadi lebih cepat dan praktis, karena saya tidak perlu datang langsung ke Kantor Pajak. Semua langkahnya jelas dapat mudah diikuti, dan saya bisa mengaksesnya kapan saja tanpa terbatas waktu. Hal ini sangat membantu saya dalam mengurus kewajiban pajak dengan lebih efisien”*

Dikatakan bahwa sistem pendaftaran NPWP secara online sangat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Prosesnya yang cepat dan praktis serta tidak perlu datang ke Kantor Pajak.

*Untuk pengguna sistem online sudah dilakukan cukup optimal, namun masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Meskipun jumlah pendaftaran secara online meningkat, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan kemudahan dari sistem ini”*

Dikatakan bahwa pengguna sistem pendaftaran NPWP secara online sudah dilakukan cukup optimal, namun masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki, sehingga hal ini menunjukkan meskipun sudah berjalan dengan baik, masih ada ruang untuk sosialisasi dan perbaikan agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan dengan lebih maksimal.

Berdasarkan beberapa observasi penelitian diatas dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara dan observasi peneliti diperoleh kesimpulan bahwa Pendekatan Proses (*Goals Approach*) pada pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan registration yang diberikan dan mengkaji data untuk melihat peningkatan jumlah pendaftaran yang menggunakan sistem *e-regsitration* dikatakan Efektif. Terlihat bahwa responden paling tinggi 70% pada indikator pendekatan sasaran dalam kategori “Cukup efektif” setelah dimasukkan ke skala pengukuran mencukupi kriteria dengan rentang nilai 68%-6% hal ini dikarenakan bahwa sistem *e-regsitrtion* yang digunakan memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran. Dan prosesnya lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan cara manual.

### **C. Rekapitulasi Dari Indikator-Indikator Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan**

Dari Pembahasan masing-masing indikator diatas untuk mengetahui keseluruhan tanggapan responden masyarakat dan pegawai pada pendaftaran NPWP secara *e-reg* maka perlu dilakukan rekapitulasi responden. Rekapitulasi ini berguna untuk membantu penelitian dalam menilai keseluruhan indikator Prose (*Process Approach*), Sumber Daya (*Resource Approach*), Sasaran (*Goals Approach*).

Setelah dihitung hasil tanggapan responden yang berdasarkan kuisioner dari ketiga indikator dan diperoleh hasil indikatornya, jadi untuk mendapatkan hasil secara keseluruhan maka penulis akan membuat rekapitulasi untuk mengetahui hasil setiap indikatornya, jadi untuk mendapat hasil secara keseluruhan. Berikut hasil rekapitulasi untuk mengetahui hasil secara keseluruhan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan:

Tabel V.7:

Rekapitulasi Tanggapan responden Masyarakat dan Pegawai Pendaftaran NPWP OP Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

| No                      | Indikator                          | Responden     |               |               |            |
|-------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------|
|                         |                                    | Efektif       | Cukup Efektif | Tidak Efektif | Jumlah     |
| 1                       | Proses<br>(Process Approach)       | 29<br>54%     | 15<br>43%     | 1<br>3%       | 35<br>100% |
| 2                       | Sumber Daya<br>(Resource Approach) | 19,5<br>56%   | 15<br>43%     | 0,5<br>1%     | 35<br>100% |
| 3                       | Sasaran<br>(Goals Approach)        | 24,5<br>70%   | 10,5<br>30%   | 0<br>0%       | 39<br>100% |
| <b>Jumlah</b>           |                                    | 73            | 40,5          | 1,5           | 117        |
| <b>Rata-Rata</b>        |                                    | 24,3          | 13,5          | 0,5           | 39,6       |
| <b>Persentase</b>       |                                    | 64%           | 35%           | 1%            | 100%       |
| <b>Skala Pengukuran</b> |                                    | 34%-67%       |               |               |            |
| <b>Kategori</b>         |                                    | Cukup Efektif |               |               |            |

Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2024

Dari hasil rekapitalasi yang penulis data hasil kuisioner pada masyarakat rata-rata berada pada kategori “Cukup Efektif”.

Untuk indikator Proses (Process Approach) berada pada kategori “Cukup Efektif”. Dengan adanya sosialisasi tentang pendafrtan NPWP secara *e-reg* di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang tergolong “Cukup Efektif”. Masyarakat akan merasakan kemudahan dan kecepatan dalam pendaftaran, meskipun ada beberapa kendala yang perlu diatasi seperti masalah teknis koneksi internet, pengisian formulir dan sebagainya.

Upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan peningkatan pelayanan dapat meningkatkan efektif proses ini.

Selanjutnya untuk indikator Sumber Daya (Resource Approach) yang berada dikategori pertama dalam Aksesibilitas Layanan, yang mana sebagian masyarakat wajib pajak merasa aksesibilitas layanan online untuk pendaftaran NPWP cukup efektif, namun ada kendala dalam konektivitas atau repon saat pendaftaran. Ini menunjukkan bahwa sistem ini berfungsi tetapi masih memerlukan perbaikan agar lebih stabil. Kedua, ketersediaan informasi, responden menilai informasi terkait persyaratan dan langkah-langkah pendaftaran NPWP secara online sudah tersedia dengan baik di website resmi. Namun, beberapa responden mengeluhkan bahwa informasi terkadang kurang detail atau sulit memahami bagi yang baru pertama kali mengakses layanan ini. Ketiga, efisiensi waktu, layanan online ini dinilai cukup efektif dalam memangkas waktu dibandingkan dengan pendaftaran secara langsung. Namun, masih ada laporan bahwa terkadang sistem mengalami gangguan yang menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi atau penyelesaian pendaftaran.

Kemudian Indikator Sasaran (Goals Approach) berada pada kategori “Efektif”. Layanan ini telah memberikan kemudahan, nyaman, dan efisiensi yang diinginkan oleh masyarakat, serta memenuhi ekspektasi dalam hal keamanan data.

Berdasarkan hasil kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan layanan NPWP OP secara e-registration di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu “Cukup Efektif” dalam memenuhi tujuan utama, meskipun masih ada beberapa aspek teknis dan informasi yang perlu ditingkatkan.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan berhubungan dengan Penerapan Layanan NPWP OP Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ditemukan beberapa hambatan, antara lain :

1. Kendala teknis koneksi internet yang kualitas koneksi internet yang kurang stabil di beberapa wilayah yang menjadi kendala utama bagi masyarakat dalam mengakses layanan e-registration. Hal ini berdampak pada kelancaran proses pendaftaran, terutama ketika koneksi internet terputus atau lambat, yang menghambat proses pengisian dan pengiriman formulir secara online.
2. Kompleksitas dalam pengisian formulir yang dimana pengguna baru atau masyarakat yang masih kurang terbiasa dalam layanan digital dan sering kali mengalami kesulitan dalam mengisi formulir e-registration
3. Tingkat pemahaman masyarakat mengenai proses pendaftaran NPWP online masih terbatas, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan platform digital. Kurangnya sosialisasi yang lebih luas mengenai prosedur pendaftaran ini membuat wajib pajak masih merasa bingung atau ragu untuk memulai proses pendaftaran.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara E-Registration Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan secara keseluruhan sudah cukup efektif.

Layanan e-registration ini telah membantu masyarakat dalam pendaftaran NPWP dengan lebih mudah dan cepat, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan seperti masalah teknis, kompleksitas pengisian formulir, dan tingkat pemahaman masyarakat yang terbatas. Dengan upaya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan layanan ini lebih dapat optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

## Daftar Pustaka

### Buku dan Jurnal:

- Hamdani, N. A., & Ramdhani, A. (2019). *Teori Organisasi*. Bandung: Karima.
- Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- HENDRICH, M. (2014). *Analisis Evaluasi Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Manual Dan E-Registration Di Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin*.
- Henuk-Kacaribu, A. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Penerbit Andi.
- Juhji, J., Wahyudin, W., Muslihah, E., & Suryapermana, N. (2020). Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1, 111-124.
- Hermianti, H., Hakim, L., & Razak, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1901-1912.
- Koontz, H. (2010). *Manajemen: Seni dan Ilmu*. Jakarta: Erlangga
- Laili, A. N., & Irawati, I. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan E-Registration dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 197-205. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3151%0Ahttps://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/download/3151/1502>
- Langkat, H. K., Rioni, Y. S., Si, M., Syauqi, T. R., Si, M., Fakultas, D., Sains, S., Pembangunan, U., & Budi, P. (2020). *Jurnal Perpajakan* 29. 1(2), 28-37.
- Lucey, T., & Lucey, T. (2004). *Management Information Systems*. Cengage Learning EMEA.
- Martini dan Lubis. (1987). *Teori Organisasi*. Bandung : Ghalia Indonesia
- Muhammad, A. (2019). Efektivitas Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(2), 123-135.

- Nugroho, R. A. (2013). Evaluasi Pelaksanaan E-procurement Di Lingkungan Kota Tegal Tahun 2010. *Journal of Politic and Government Studies*, 1–15. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/2148/2171>
- Pane, T., TULUSAN, F., & TAMPI, G. B. (2020). Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91).
- Putra, J. P. (2016). *Efektivitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online (e-Registration) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (Studi Pendaftaran NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi)*. Universitas Sebelas Maret.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Puublik*. Bandung, Penerbit Alfabetaa
- Rahman, A., & Syarli, Z. A. (2024). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Keadilan Perpajakan Serta Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm*. *The Journal of Taxation: Tax Center*, 4(2), 45-59.
- Rakhmat, R., Rahmad, A. A., Siena, F. A., Apriyadi, E., & Nursaid, H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (Npwp) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 163-174.
- Rapina, Jerry, & Carolina, Y. (2011). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(2), 67–98.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). England: Perason.
- Setiawan, G. (2004). Implementasi dalam birokrasi pembangunan. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 39.
- Siagian, Sondang P. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara. Edisi Revisi.
- Sinambela Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta. 2011. Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta dan Gregorius Chandra. 2011. Service Quality and Satisfaction. Andi. Yogyakarta.
- Usman, Rachmadi. (2001). *Aspek-aspek Hukum perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- 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 Lantas 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.
- 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.
- Afhissa, 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 Tujuh Publishing*.
- 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., Mulianto, 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 Pemasyarakatan 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 Rupert 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.