

Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel Menggunakan *Tapping Box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Putri Nurul Jamilah¹ Hendry Andry²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No.133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia

putrinuruljamilah@student.uir.ac.id hendryandry@soc.uir.ac.id

Received :10 Juni 2025

Abstract

This research was conducted to examine the implementation of hotel tax collection using the tapping box at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Pekanbaru City. This study employs a descriptive research type with a mixed-method approach, where primary data is obtained through interviews, observations, documentation, and questionnaire distribution. The sampling technique used is purposive sampling, while secondary data is obtained through interviews with the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Pekanbaru City. This study applies the implementation theory, which consists of four research dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results indicate that most hotels have implemented the tapping box according to applicable regulations, categorized as "Moderately Implemented" (Cukup Terlaksana). The tapping box enhances the accuracy of transaction recording with a real-time system, facilitating the Regional Revenue Agency (Bapenda) in increasing the Local Own-Source Revenue (PAD) of Pekanbaru City. However, the tapping box has not yet been evenly distributed to all hotels in Pekanbaru due to several obstacles, including a lack of socialization, insufficient sanctions, vulnerability to network disruptions, and limited device availability.

Key Words : Implementation, Hotel Tax Collection, Tapping Box

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan tapping box pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru. Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode mix methode yang mana data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner, dan teknik penarikan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dan data sekunder diperoleh melalui wawancara kepada pihak Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneleiti menggunakan teori pelaksanaan yang terdapat empat dimensi penelitian indikator yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar hotel telah menggunakan tapping box sesuai dengan regulasi yang berlaku "Cukup Terlaksana", karena dapat meningkatkan akurasi pencatatan transaksi dengan sistem pencatatan real-time mempermudah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru, namun tapping box belum merata ke semua hotel yang ada di Pekanbaru karena masih terdapat beberapa hambatan diantaranya kurangnya sosialisasi, kurangnya sanksi yang diberikan, rentan terhadap kerusakan jaringan dan kurangnya ketersediaan alat

Key Words : Pelaksanaan, Pemungutan Pajak Hotel, Tapping Box

Pendahuluan

Pelaksanaan atau implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang /berkepentingan baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita/tujuan yang telah ditetapkan.

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan kepada negara, yang bersifat memaksa dan diatur oleh undang-undang. Pajak tidak diberikan

imbalan secara langsung kepada pembayar pajak, tetapi digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran publik demi mencapai kesejahteraan umum. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan bagi negara untuk melaksanakan pembangunan dan menyediakan layanan publik. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Begitupun dengan daerah, seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka daerah juga memiliki tanggung jawab sendiri untuk mengelola perpajakannya.

Sistem pemerintahan Indonesia diselenggarakan berdasarkan asas desentralisasi atau disebut juga dengan otonomi daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kemandirian daerah melalui pengembangan potensi-potensi yang dimiliki setiap daerah. Dengan itu diharapkan pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan public sehingga dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang optimal.

Penyelenggaraan fungsi pemerintahan dalam otonomi daerah harus didukung dengan sumber pembiayaan yang memadai. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang maksimal pemerintah daerah dituntut untuk melakukan optimalisasi anggaran daerah secara ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Setiap daerah memiliki sumber pembiayaan yang beragam. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah melalui pengembangan potensi yang dimilikinya. Pembiayaan pemerintahan daerah bergantung kepada kreativitas dan inisiatif daerah dalam mengelola sumber keuangan daerah. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah yang digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah pendapatan Daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolban kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 21 Jasa Perhotelan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf c meliputi jasa penyediaan akomodasi dan fasilitas penunjangnya, serta penyewaan ruang rapat/pertemuan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Hotel, Pajak Hotel adalah Pajak atas pelayanan yang disediakan oleh Hotel. Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan Hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan Hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olah raga dan hiburan. Subjek Pajak Hotel adalah Orang Pribadi atau Badan yang melakukan pembayaran kepada Hotel. Wajib Pajak Hotel adalah Pengusaha Hotel. Masa Pajak Hotel adalah jangka waktu yang lamanya 1(satu) bulan kalender. Dalam Pasal 24 (1) Dalam rangka pengawasan, Walikota atau Pejabat yang ditunjuk dapat menetapkan serta menempatkan personil atau peralatan baik sistem manual maupun dengan sistem teknologi Informasi di setiap Objek Pajak Hotel. (2) Penetapan peralatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada wajib pajak dalam tenggang waktu yang ditentukan dan seluruh biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditempatkannya peralatan tersebut menjadi kewajiban pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Dalam Pasal 1 (31) Sistem Pemungutan Pajak Hotel adalah sistem yang akan dikenakan kepada Wajib Pajak dalam memungut, memperhitungkan dan melaporkan serta menyetorkan pajak terutang. (32) Sistem Self Assesment adalah Suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, melaporkan serta menyetorkan sendiri pajak yang terutang. (60) Tapping Box dan/ atau Data Box adalah alat untuk merekam segala transaksi, registrasi tunai, data penjual dari Point of sales atau hardware pada objek pajak. Kemudian dalam pasal 18 ayat (1) Untuk kepentingan pencegahan kehilangan penerimaan Pajak Daerah akibat dari pembukuan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Badan Pendapatan Daerah dapat menempatkan personil dan/atau perangkat dengan sistem teknologi informasi di setiap objek Pajak Hotel yang ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Kemudian pada ayat (3) Setiap Wajib Pajak Hotel wajib menerima penempatan dan pemasangan perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah ditetapkan dengan Keputusan Walikota atau Kepala Badan Pendapatan Daerah.

Sejak 2018, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru mengalami pengoptimalan dan pemaksimalan fungsi pengawasan. Hal ini dipicu karena pada tahun 2017 adanya kebocoran Pajak Hotel sekitar 66%. Pengoptimalan dan pemaksimalan fungsi pengawasan dilakukan untuk meminimalisir kecurangan yang pernah terjadi di tahun-tahun sebelumnya. Kecurangan-kecurangan yang terjadi pada sebelum tahun 2018 menyebabkan ketidak tercapaian target pendapatan pajak hotel Kota Pekanbaru.

Permasalahan tersebut bisa terjadi karena, pelaporan oleh wajib pajak yang tidak sesuai dengan volume penjualan sehingga potensi pendapatan jauh dibawah target yang telah ditetapkan. Dengan diberikan kebebasan melaporkan sendiri/self assessment. Self-asessment system adalah sistem pembayaran pajak secara mandiri, mulai dari perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak. Self-asessment system memberikan kepercayaan penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan sistem ini memungkinkan Wajib Pajak untuk melakukan kecurangan pajak seperti terjadinya tax evasion/tidak melaporkan sebagian penjualan atau memperbesar biaya dengan cara fiktif. Saat ini wajib pajak masih dinilai

kurang transparan dalam melaporkan pajaknya sehingga masih banyak terjadinya kebocoran pajak.

Pada tahun 2018 Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Pekanbaru bekerjasama dengan Bank Riau untuk membuat Tapping-Box. Tapping-Box adalah alat perekam transaksi yang digunakan untuk membantu perekam pajak. Tapping Box berguna untuk melakukan monitoring pada setiap transaksi usaha. Dimana tapping-box ini akan sangat memudahkan wajib pajak dalam pelaporan pajak ke Bapenda, melalui tapping-box wajib pajak bisa melaporkan pajak secara online saja. Pemasangan Tapping-Box ini ada di 4 jenis pajak yaitu Pajak Hotel, Restoran, Parkir, Dan Hiburan. Dengan adanya alat tersebut, pendapatan pajak dari wajib pajak akan diketahui secara real time karena alat tersebut dikolaborasikan dengan mesin kasir si pemilik usaha. Pada pajak hotel dipasangkan 2 alat tapping box yaitu Tapping Printer dan Tapping Server.

Tinjauan Pustaka

Menurut Wesra (dalam Meilissa dan Andry,2024;261) Mendefinisikan implementasi sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu mulainya.

Menurut (Abdullah, 2014) Pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dan program yang ditetapkan semula.

Menurut Nurdin Usman (dalam Setiawan dan Kartius,2023;1297) Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Zubaidah dan Lubis, dkk, 2023; 161) Implementasi sebagai pelaksanaan tugas utama, yang biasanya dilakukan di latar belakang tetapi juga dapat dikaitkan dengan tugas operasional utama.

Menurut Grindle (dalam Hazaki & Handrian, 2023) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

Menurut Lane (dalam Hazaki dan Handrian, 2023) implementasi sebagai konsep dapat dibagi kedalam dua bagian. Pertama, $\text{implementation} = f(\text{intention}, \text{Output}, \text{Outcome})$. Sesuai definisi tersebut, implementasi merupakan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk dan hasil dari akibat. Kedua, implementasi merupakan persamaan fungsi dari $\text{implementation} = f(\text{policy}, \text{formulator}, \text{implementor}, \text{initiator}, \text{time})$.

Mazmanian dan Sebastiar Wahab (2008:68) Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan

Menurut Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

- a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Metode

Tipe penelitian ini menggunakan metode mix methods oleh Creswell dengan metode kuantitatif. Sumber data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan data sekunder diperoleh dari buku, data, dokumentasi publikasi di kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan pegawai di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Adapun jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 121 orang, diantaranya 3 orang pihak dinas yaitu Plt. Kepala Subbidang Retribusi, Pembukuan Pendapatan Daerah Dan Legalisasi, Kepala Subbidang Pendataan Dan Pendaftaran Pajak Daerah Lainnya, dan Staf Analisis Tapping Box dan 118 orang hotel yang menggunakan tapping box dan tidak menggunakan tapping box.

Setelah keseluruhan data terkumpul teknik pengumpulan data yang di pergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data di kelompokkan dan di sesuaikan menurut jenis data yang diperoleh, kemudian akan dibahas dan di analisa dalam dua bentuk, yaitu data yang bersifat kualitatif akan di uraikan secara lengkap dan terperinci dalam bentuk kalimat. Kemudian data yang bersifat kuantitatif akan di tabulasikan atau disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase serta dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan induktif.

Hasil dan Pembahasan

Dari pembahasan masing-masing indikator keseluruhan tanggapan responden hotel yang menggunakan tapping box dan hotel yang tidak menggunakan tapping box sebagai berikut :

Tabel 1.

Rekapitulasi Responden Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel Menggunakan Tapping Box Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		T	CT	KT	
1	Komunikasi	21 (62%)	13 (38%)	0 (0%)	34 (100%)
2	Sumber Daya	13 (38%)	16 (47%)	5 (15%)	34 (100%)
3	Disposisi	15 (44%)	16 (47%)	3 (9%)	34 (100%)
4	Struktur Birokrasi	3 (9%)	19 (56%)	12 (35%)	34 (100%)
Jumlah		52	64	20	136
Rata-Rata		13	16	5	34
Presentase		38%	47%	15%	100%

Sumber : data olahan hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden bahwa rata-rata presentase tanggapan responden berjumlah 47% sesuai dengan penjelasan sebelumnya tentang persentase 34% - 66% masuk kedalam kategori "Cukup Terlaksana".

Dari keseluruhan hasil peneliti diatas dan dari hasil observasi penulis dilapangan maka dapat di temukan jawaban yang menyatakan bahwa di badan pendapatan daerah kota pekanbaru dari hasil penyebaran kuisioner pada hotel rata-rata berada pada kategori "Cukup Terlaksana". Bagi sebagian hotel yang memakai tapping box memang sangat membantu dengan kegunaan alat tersebut, baik bermanfaat dari segi waktu, tenaga, biaya, serta tidak perlu repot-repot datang ke kantor bapenda langsung karna sudah langsung terhubung dengan sistem yang ada di bapendanya. Namun pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan tapping box ini masih perlu di tingkatkan lagi, mengingat masih banyaknya hotel yang belum dipasangkan alat tapping box sehingga masih melakukan pembayaran pajak secara manual.

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas, pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan tapping box di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru menunjukkan perkembangan yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi agar sistem ini berjalan lebih optimal. Berdasarkan data rekapitulasi yang telah disajikan, responden terbagi ke dalam tiga kategori penilaian, yaitu terlaksana (38%), cukup terlaksana (47%), dan kurang terlaksana (15%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai implementasi tapping box berada dalam kategori cukup terlaksana, yang mengindikasikan bahwa sistem ini sudah berjalan dengan cukup baik namun masih memerlukan beberapa perbaikan. Jika dilihat dari aspek yang dinilai, komunikasi

menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai tapping box sudah cukup baik. Namun, di sisi lain, aspek struktur birokrasi yang mengindikasikan masih adanya kendala administratif dalam penerapan sistem ini. Hambatan ini bisa disebabkan oleh prosedur birokrasi yang belum efisien, kurangnya koordinasi antara instansi terkait, atau regulasi yang belum sepenuhnya mendukung penerapan tapping box secara optimal.

Selain itu, aspek sumber daya juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi tapping box dalam pemungutan pajak hotel. Namun, menilai aspek sumber daya dalam kategori cukup terlaksana, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam ketersediaan tenaga pendukung serta fasilitas teknis yang dibutuhkan untuk operasional tapping box. Beberapa kendala yang mungkin terjadi adalah kurangnya tenaga teknis yang memahami sistem tapping box, keterbatasan alat yang tersedia, serta kurangnya pelatihan bagi wajib pajak dalam mengoperasikan sistem ini. Beberapa pelaku usaha hotel mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan alat ini atau menghadapi kendala teknis yang menghambat penggunaan tapping box secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam sosialisasi, pelatihan teknis bagi pengguna, serta dukungan teknis yang lebih optimal agar tapping box dapat berfungsi secara efektif. Pemerintah daerah juga perlu meningkatkan pengawasan dan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi permasalahan yang masih dihadapi dalam implementasi sistem ini. Dengan perbaikan dalam aspek komunikasi, sumber daya, dan penyederhanaan birokrasi, tapping box diharapkan dapat semakin berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak hotel serta mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru secara lebih transparan dan efisien.

Dapat dilihat bahwa penerapan tapping box dalam pemungutan pajak hotel di Kota Pekanbaru merupakan inovasi yang sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran melakukan kebijakan pelaporan pajak daerah. Dengan adanya alat ini, setiap transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak (WP) dapat tercatat secara otomatis dan real-time, sehingga memudahkan pemerintah dalam melakukan monitoring serta membandingkan data transaksi dengan laporan pajak yang disampaikan oleh WP. Keberadaan tapping box ini berfungsi sebagai alat kontrol yang memungkinkan pemerintah daerah untuk mengidentifikasi dan menindak WP yang tidak jujur dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, sistem ini juga meningkatkan efisiensi dalam pengawasan karena mengurangi ketergantungan pada pemeriksaan manual yang lebih rentan terhadap human error atau intervensi pihak tertentu. Dengan demikian, tapping box tidak hanya membantu dalam meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga berkontribusi dalam optimalisasi penerimaan daerah serta menciptakan sistem perpajakan yang lebih transparan, akuntabel, dan adil bagi semua pihak.

Dalam implementasinya, beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kompatibilitas perangkat masih terjadi, namun dapat diatasi dengan bantuan vendor yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan alat. Pemerintah juga memiliki dashboard pemantauan untuk mengecek kondisi alat secara real-time. Meskipun tidak ada pelatihan dan pemeliharaan khusus bagi WP, mereka tetap diberikan arahan setelah pemasangan alat. Selain itu, pemerintah memiliki dasar hukum yang kuat untuk pemasangan tapping box, dan jika terdapat penolakan dari WP, dibuat berita acara sebagai dokumentasi resmi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemasangan tapping box bersifat wajib, pemerintah tetap memberikan ruang bagi WP untuk menyampaikan kendala atau keberatan.

mereka. Dengan dukungan sumber daya yang memadai, sistem tapping box dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan transparansi dan efektivitas pemungutan pajak daerah.

Ditemukan bahwa dalam pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan tapping box di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru, tidak terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara spesifik mengatur mekanisme kerja instansi terkait dalam penggunaan alat tersebut. Beliau menyatakan bahwa proses pemasangan dan pengoperasian tapping box sepenuhnya dilakukan oleh pihak ketiga, sementara Bapenda hanya berperan dalam pemantauan dan monitoring sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya SOP yang jelas dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan tapping box, terutama dalam hal tanggung jawab, koordinasi, dan evaluasi kinerja sistem tersebut. Dilihat bahwa hotel yang menggunakan tapping box hanya mengikuti instruksi dari petugas pajak sebagai SOP yang diketahui tentang pemungutan pajak dengan alat tapping box.

Tabel 2.

Rekapitulasi Responden Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel Tidak Menggunakan Tapping Box Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		T	CT	KT	
1	Komunikasi	33 (39%)	42 (50%)	9 (11%)	84 (100%)
2	Sumber Daya	21 (37%)	43 (51%)	10 (12%)	84 (100%)
3	Disposisi	27 (32%)	45 (54%)	12 (14%)	84 (100%)
4	Struktur Birokrasi	27 (32%)	35 (42%)	22 (26%)	84 (100%)
Jumlah		118	166	53	336
Rata-Rata		30	42	13	84
Presentase		35%	49%	16%	100%

Sumber : data olahan hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban Responden bahwa rata-rata presentase tanggapan responden berjumlah 49% sesuai dengan penjelasan sebelumnya tentang persentase 34% - 66% masuk kedalam kategori "Cukup Terlaksana".

Dari keseluruhan hasil peneliti diatas dan dari hasil observasi penulis dilapangan maka dapat di temukan jawaban yang menyatakan bahwa di badan pendapatan daerah kota pekanbaru dari hasil penyebaran kuisisioner pada hotel tidak memakai tapping box rata-rata berada pada kategori "Cukup Terlaksana". Bagi sebagian hotel yang tidak memakai tapping box masih harus melakukan pembayaran dan pelaporan secara manual dengan langsung datang ke kantor bapenda, dikarenakan tidak banyaknya alat tapping box yang disediakan untuk semua hotel yang ada di kota pekanbaru.

Berdasarkan hasil dari analisi tabel di atas Pelaksanaan pemungutan pajak hotel tanpa menggunakan tapping box di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru menunjukkan hasil yang cukup bervariasi berdasarkan data rekapitulasi yang tersedia. Berdasarkan tabel,

mayoritas responden berada dalam kategori "Cukup Terlaksana". Hal ini menunjukkan bahwa tanpa tapping box, sistem pemungutan pajak hotel masih berjalan dengan cukup baik, meskipun terdapat tantangan dalam aspek tertentu. Dari keempat aspek penilaian yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, terlihat bahwa komunikasi memiliki nilai cukup tinggi yang dominan, yang berarti informasi terkait sistem manual pemungutan pajak masih berjalan dengan baik meskipun tidak menggunakan teknologi tapping box. Namun, aspek struktur birokrasi menunjukkan bahwa regulasi dan administrasi dalam pemungutan pajak secara manual lebih kompleks dan memerlukan perbaikan.

Selain itu, dalam aspek sumber daya dan disposisi, mayoritas responden menandakan bahwa tenaga dan sarana yang tersedia masih bisa menopang sistem pemungutan pajak meskipun tanpa tapping box. Tanpa adanya sistem otomatis, pencatatan dan pengawasan pembayaran pajak menjadi lebih sulit, yang bisa berdampak pada potensi kebocoran pajak atau keterlambatan dalam pelaporan. Hal ini juga terlihat dalam aspek disposisi, di mana masih terdapat kelompok yang menilai bahwa tanpa tapping box, sistem ini kurang efisien dan membutuhkan lebih banyak usaha dalam pelaksanaannya.

Untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak hotel tanpa tapping box, diperlukan perbaikan dalam struktur birokrasi agar sistem lebih sederhana dan tidak terlalu membebani wajib pajak maupun petugas pemungutan. Selain itu, komunikasi yang telah berjalan cukup baik perlu terus ditingkatkan agar informasi mengenai kewajiban pajak lebih mudah dipahami oleh seluruh pelaku usaha hotel. Sumber daya manusia juga harus diperkuat dengan pelatihan yang lebih baik agar proses manual tetap dapat berjalan dengan efektif. Namun, dibandingkan dengan data pemungutan pajak menggunakan tapping box, terlihat bahwa sistem tanpa tapping box cenderung memiliki lebih banyak tantangan dalam birokrasi dan efektivitas pencatatan pajak. Oleh karena itu, meskipun masih bisa berjalan dengan cukup baik, penggunaan tapping box tetap menjadi solusi yang lebih optimal dalam meningkatkan transparansi dan akurasi pajak hotel di Kota Pekanbaru.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel Menggunakan Tapping Box Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru Cukup Terlaksana. Hasil penelitian ini menunjukan pelaksanaan pemungutan pajak hotel menggunakan tapping box masih belum merata ke semua hotel yang ada di Kota Pekanbaru. Hal ini dikarenakan masih kurang maksimalnya indikator dari proses pelaksanaan yang belum terlaksana secara baik.

Untuk mengetahui Kesimpulan setiap indikator mengenai Pelaksanaan Pemungutan Pajak Menggunakan Tapping Box Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi kebijakan ini telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa tantangan. Mayoritas pelaku usaha hotel telah menerima informasi terkait pemasangan, fungsi, kewajiban, serta konsekuensi pemanfaatan tapping box. Namun, efektivitas penyampaian informasi masih bervariasi,

dengan sebagian besar responden menilai cukup terlaksana, sementara sebagian lainnya masih mengalami keterbatasan pemahaman teknis.

Kurangnya pemahaman mendalam tentang penggunaan dan pelaporan data tapping box menjadi salah satu kendala utama dalam implementasi kebijakan ini. Hal ini dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam pencatatan transaksi yang berpotensi mempengaruhi akurasi laporan pajak daerah. Selain itu, masih ditemukan pelaku usaha yang hanya menjalankan kebijakan ini sebagai formalitas tanpa komitmen penuh, yang dapat berdampak pada kurang optimalnya transparansi dan kepatuhan pajak. Kurangnya sosialisasi yang lebih interaktif dan minimnya pendampingan teknis juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi sistem ini.

2. Sumber Daya

Implementasi tapping box di Kota Pekanbaru masih menghadapi tantangan dalam aspek SDM, anggaran, fasilitas, dan pengawasan kebijakan. SDM yang tersedia umumnya memahami kebijakan, namun keterbatasan teknis dan kurangnya pelatihan menghambat efektivitasnya. Dari segi anggaran, meskipun dana cukup tersedia, distribusinya belum optimal, terutama dalam pemeliharaan perangkat dan dukungan teknis. Hal ini menyebabkan tapping box belum berfungsi maksimal dalam mencatat transaksi pajak hotel secara akurat.

Fasilitas yang ada, seperti jaringan internet dan perangkat tapping box, juga masih menghadapi kendala teknis. Banyak perangkat belum terdistribusi secara merata dan sering mengalami gangguan, yang berdampak pada efektivitas sistem. Jika tidak segera diperbaiki, tujuan utama pemasangan tapping box dalam meningkatkan transparansi pajak daerah sulit tercapai.

Dari sisi pengawasan, meskipun regulasi sudah diterapkan, lemahnya pemantauan membuat kepatuhan pelaku usaha masih rendah. Kurangnya inspeksi dan sanksi tegas berpotensi menimbulkan kebocoran pajak.

3. Disposisi

Secara keseluruhan, implementasi tapping box di Kota Pekanbaru masih menghadapi kendala, terutama dalam aspek pemahaman teknis para pelaksana kebijakan. Meskipun sikap mereka terhadap kebijakan ini cukup positif. Mayoritas pelaksana memiliki pemahaman yang cukup, sementara lainnya kurang memahami. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa meskipun ada kesadaran akan pentingnya tapping box, keterbatasan dalam pelatihan, sosialisasi, serta ketersediaan panduan teknis masih menjadi hambatan utama yang berpotensi mengurangi efektivitas kebijakan ini.

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi tapping box, diperlukan upaya strategis berupa pelatihan teknis yang lebih intensif, peningkatan sosialisasi, serta penyediaan panduan operasional yang lebih mudah diakses. Selain itu, penguatan koordinasi antara instansi terkait dan evaluasi rutin juga menjadi langkah penting guna memastikan

kebijakan ini berjalan secara optimal. Dengan meningkatkan pemahaman dan dukungan yang berkelanjutan, diharapkan tapping box dapat berfungsi sebagai instrumen yang efektif dalam meningkatkan transparansi dan akurasi pemungutan pajak hotel di Kota Pekanbaru.

4. Struktur Birokrasi

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan tapping box untuk pemungutan pajak hotel di Kota Pekanbaru masih menghadapi berbagai tantangan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan penerapan SOP belum merata, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, minimnya pelatihan teknis, serta ketidakjelasan prosedur operasional. Akibatnya, banyak pelaksana kebijakan yang masih mengalami kesulitan dalam menjalankan prosedur secara efektif, yang berpotensi menghambat transparansi dan akurasi pemungutan pajak hotel.

Daftar Pustaka

- Abdul, Rahman. 2010. Administrasi Perpajakan. Bandung: Nuansa Darwin. 2010. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Abdul. Solichin Wahab., 2004. Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara, Jakarta. Bumi Aksara.
- Abdullah, M. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Afan, Gaffar. (2009). Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Andry, H., & Tarmizi Yussa. (2020). Perilaku & Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Andry, W. R. (Oktober 2015). Pelaksanaan Pengelolaan Arsip Pada Badan Seksi Pelayanan Lelang Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pekanbaru. Jurnal Valuta Vol 1 No.2, 353-367.
- Basuki, Johan. 2018. Administrasi Publik : Telaah Teoritis dan Empiris. Depok: RAJAWALIPERS.
- Budi Winarno, 2007. Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi Revisi), Yogyakarta: Media Pressindo, ISBN -979-222-207-3
- Bunga Rinjani Larasati, 2020 Pengaruh Stres Akademik Dan Coping Strategies Terhadap Psychological Well-Being Universitas Indonesia
- Dimock, W. C. (1998). Rethinking Space, Rethinking Rights: Literature, Law, Science. Yale JL & Human., 10, 487.
- Dirghayusa, I. P. A., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Penggunaan Tapping Box dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dengan Pemahaman Penggunaan Sistem Online sebagai Variabel Pemoderasi (Studi pada Wajib Pajak Hotel yang Terdaftar di BPKAD Kabupaten Karangasem). JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Ganesha, 11, 538–547.

- Donovan, F., & Jackson, A. C. (2013). *Managing Human service organizations*. Prentice Hall Inc.
- Dr. Muslichah Erma Widiani, Dra.Ec., MM. *Pengantar Manajemen*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.
- Echol, John M. & Shadly, Hasan. (1992). *English-Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ekowati, Mas Roro Lilik. 2009 “ *Perencanaan, Implementasi, & Evaluasi Kebijakan atau Program*”. Pustaka Cakra: Surakarta.
- George, Terry.2014.*Dasar – dasar Manajemen*.Bumi Aksara:Jakarta
- Hadari Nawawi. 2000. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hasibuan. (2021). *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. Jakarta:Bumi Aksara.
- Herza, & Handrian. (2024). *Pelaksanaan Program Pencegahan Dan Penurunan Stunting Oleh Puskemas Limapuluh kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru*. *Jurnal of Public Administration Review*, 44-55
- Hulu, Victor Trismanjaya dan Sinaga, T. R. 2019, *Analisis Data Statistik*
- Indayani, L., & Andriani, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Umsida Press, 1-13
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. *Electronic Government*, 84
- Isnaeni, R., & Andry, H. (2023). *Pengawasan Peredaran Barang Elektronik Wajib SNI Oleh Dinas Perindustrian,Perdagangan,Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Riau (Studi Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)*. *Jurnal Komunting* , 913-927.
- Kardiman, K. 2017. *Analisis Potensi Sumber Daya Kawasan Transmigrasi Dan Kawasan Industri Perkotaan Baru Bumi Asri Dusun Tengah Untuk Mempercepat Pembangunan Solok Selatan Sebagai Daerah Tertinggal Di Sumatera Barat*. *Agrisia-Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 9(2).
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*.Depok: Rajawali Pers
- Malawat, S. H. (2022). *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*.
- Manullang. M., 2009, *Dasar-dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Mazmanian A. Daniel dan Sabatier A. Paul (2008 : 68). *Pengertian Kebijakan Pelaksanaan*. www.dosenpendidikan.com
- Mazmanian dan Sebatier, 2014, “*Manajemen Kualitas Pelayanan*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Meillissa, A., & Andry, H. (2024). *Pelaksanaan Program Pelatihan Tenaga Kerja Berbasis Kompetensi Oleh Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Provinsi Riau Kota Pekanbaru*. *Journal Of Public Administration Review*, 258-271.
- Melisa Winda Partiw, Richardus Eko Indrajit.2017 *Metode Regresi Linier Untuk prediksi Inventaris Barang*.

- Nor, Ghofur. (2014). *Manajemen Publik Pada Pemerintah*. Jakarta: Bumi Angkasa
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal (Sebuah Pengantar untuk Kesehatan). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- R. Terry, George dan Leslie W. Rue. 2013. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Cetakan Kesebelas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Robbins, S. P. (1983). The theory Z organization from a power-control perspective. *California Management Review*, 25(2), 67-75.
- Rosmita, Herman, & Lubis. (2020). Alternatif Kebijakan Model Penyaluran Dana Fee Alam Di Desa Sungai Ara Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Kamunting*, 204-223.
- Sakinah, S. F., & Andry, H. (2024). Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Tingkat Sekolah Dasar Penggerak Kota Pekanbaru. *Journal of public administration review*, 628-650.
- Setiawan, M., & Kartius. (2024). Implementasi Program Penanggulangan Bencana Banjir Oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Pekanbaru. *Journal of public administration review*, 1290-1309.
- Setiawan, M., & Kartius. (2024). Implementasi Program Penanggulangan Bencana Banjir Oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Pekanbaru. *Journal of public administration review*, 1290-1309.
- 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).
- 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.
- Putri Nurul Jamilah dan Hendry Andry

- 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. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- 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., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- 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., & Yogია, 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.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- 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.
- Sevilla, Consuelo G. et. al 2007. Research Methods. Rex Printing Company: Quezon City.
- Shafritz, J. M., & Russell, E. W. (2008). Introducing public administration. Pearson Longman.
- Siagian, Sondang (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. (2019). Perilaku Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan, N., & Andry, H. (2024). Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan. *Journal of public aadministration*, 1385-1406.
- Silpiani, R., & Andry, H. (2024). Pelaksanaan Program Puskesmas Ramah Anak Pada Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. *Journal Of Public Administration Review*, 560-573.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, 2011. Analisis Kebijakan Publik (Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, A. (1998). Public Policy-Kebijakan Pemerintah. Bandung: BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu - ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-III
- Syafie, Inu Kencana dan Welasari , 2017, Ilmu Administrasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Refika Aditama.

- Waldo, D. (1996). *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*.
- Westra, Pariata, dkk, 2011, *Ensiklopedi Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Winardi, 2009, *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*, Rajawali Pers. Jakarta
- Zubaidah, E., Lubis, E. F., Andry, H., & Khadijah, A. S. (2023). Implementasi E Government Pada Layanan Red Rose Di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. *Trias Politika*, 157-166.
- Zulkifli, Awang, A., Rifa'i, A., Emrizal, Suriani, L., Andry, H., & Rosmita. (2013). *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, Dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR

Regulasi / Undang - Undang

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pajak Hotel.
- Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel.