



Pengaruh Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Simpatti (Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Terintegrasi) terhadap Kualitas Pelayanan pada BPPRD Kota Jambi

Imtiyaz Ragbah Fidini^{1*}, Dahmiri², Maratun Saadah³

¹Jurusan Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, Indonesia

²Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Jambi, Indonesia

³Jurusan Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada, Indonesia

Penulis Korespondensi: imtyz.fdn@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of the implementation of the Integrated Tax and Retribution Information System (SIMPATTI) on the quality of public services at the Regional Tax and Retribution Management Agency (BPPRD) of Jambi City. The study used a quantitative approach involving 51 respondents who were active users of the SIMPATTI application. Research data were collected through the distribution of questionnaires and structured interviews, then analyzed using a simple linear regression method with the help of SPSS software version 31. The results of the analysis indicate that the implementation of SIMPATTI has a positive and significant effect on improving the quality of public services. This effect is evident in aspects of service speed, ease of access to information, and the level of taxpayer satisfaction with the services provided. These findings confirm that the digitalization of the regional tax system through SIMPATTI is able to create public service governance that is more efficient, transparent, and responsive to community needs, thereby supporting improved bureaucratic performance and public trust in local government.*

Keywords: BPPRD Jambi; Digital Innovation; Local Tax; Service Quality; SIMPATTI.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Terintegrasi (SIMPATTI) terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 51 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi SIMPATTI. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara terstruktur, kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 31. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan SIMPATTI berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengaruh tersebut tampak nyata pada aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, serta tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan daerah melalui SIMPATTI mampu menciptakan tata kelola pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung peningkatan kinerja birokrasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Kata Kunci: BPPRD Jambi; Inovasi Digital; Kualitas Pelayanan; Pajak Daerah; SIMPATTI.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas layanan menjadi tuntutan seiring perkembangan teknologi informasi, terutama dalam bidang administrasi publik termasuk perpajakan. Transformasi digital dalam sistem perpajakan dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pajak. Pemerintah daerah juga berperan dalam mendukung digitalisasi perpajakan, karena pajak daerah menjadi sumber pendapatan utama untuk pembangunan dan pelayanan publik.

Kota Jambi mengimplementasikan smart city melalui digitalisasi layanan termasuk pajak daerah dengan menghadirkan SIMPATI (Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Terintegrasi) yang diresmikan BPPRD pada 18 Juli 2023. Sistem ini bertujuan mempermudah pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara daring, serta mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah. Namun, dalam tahap penerapannya masih ditemukan kendala seperti kurangnya pemahaman pengguna dan literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi efektivitas SIMPATI untuk mengetahui sejauh mana sistem ini berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan wajib pajak, khususnya dari aspek kecepatan, aksesibilitas, akurasi data, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk menilai penerapan SIMPATI pada BPPRD Kota Jambi serta menganalisis pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan daerah.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel (Setioko & Widodo, 2023). Secara umum, pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah untuk memastikan tersedianya layanan yang merata demi kepentingan masyarakat. Pemerintah dapat menyediakan layanan secara langsung maupun bekerja sama dengan sektor swasta, tergantung pada kebutuhan dan kondisi yang ada (Bisri & Asmoro, 2019). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari ketersediaan layanan, tetapi juga dari efektivitas dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat.

E-Government

E-Government merupakan digitalisasi layanan pemerintah kepada masyarakat untuk meningkatkan akses, efisiensi birokrasi, serta transparansi pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah memperluas jangkauan layanan, mempermudah akses informasi, menangani keluhan masyarakat, dan memastikan kesetaraan kualitas layanan bagi seluruh warga negara. Menurut Abidin dalam Muliawaty & Hendryawan (2020), *e-Government* adalah sistem pengelolaan informasi dan layanan publik melalui internet yang memungkinkan akses serta pemantauan layanan secara lebih efektif. Hal ini sejalan

dengan pendapat Nadila S.AP et al. (2021) bahwa penerapan e-Government membutuhkan standarisasi kualitas layanan agar manfaatnya dapat dirasakan masyarakat secara merata. Clay G. Weslatt dalam Nadila S.AP et al. (2021) juga menjelaskan bahwa e-Government mendorong efisiensi pemerintahan, menekan biaya layanan, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

World Bank Group mendefinisikan *e-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi, seperti jaringan internet dan mobile computing, untuk memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis, serta antarinstansi pemerintah. Di Indonesia, penerapan *e-Government* mulai diperkuat sejak Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika sebagai dukungan terhadap prinsip *good governance*. Dengan demikian, e-Government tidak hanya mereformasi proses pelayanan publik, tetapi juga memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta membangun kepercayaan publik melalui pelayanan yang lebih modern dan transparan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif. Namun, pelayanan publik masih sering dikeluhkan karena rendahnya standar layanan, mekanisme birokrasi yang rumit, fasilitas kurang memadai, serta profesionalisme aparatur yang belum optimal dalam memanfaatkan teknologi modern. Kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan layanan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Hardiyansyah (2018) menjelaskan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) *Tangible* ketersediaan fasilitas dan sarana pendukung; (2) *Reliability* kemampuan memberikan layanan secara tepat dan terpercaya; (3) *Responsiveness* kesiapan dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat; (4) *Assurance* pengetahuan, kesopanan, dan jaminan keamanan dari petugas; serta (5) *Empathy* perhatian individu terhadap pengguna layanan.

Secara umum, kualitas pelayanan publik dinilai dari kesesuaian antara harapan masyarakat dengan layanan yang diterimanya. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Konsep Pajak Daerah

Pajak merupakan kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa sesuai peraturan perundang-undangan, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak memiliki peran penting dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan infrastruktur, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah kemudian mengelola penerimaan pajak untuk dikembalikan kepada

masyarakat melalui berbagai program pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada pemerintah daerah untuk keperluan dan kemakmuran umum. Adapun jenis pajak daerah kabupaten/kota meliputi pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan, mineral bukan logam dan batuan, parkir, air tanah, pajak bumi dan bangunan, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Sistem Informasi Pajak Dan Retribusi Terintegrasi (SIMPATTI)

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 mendorong pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam mewujudkan pengelolaan keuangan yang akurat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk implementasinya di Kota Jambi adalah penerapan SIMPATI (Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Terintegrasi), yaitu aplikasi yang digunakan untuk pendataan wajib pajak, perhitungan, pelaporan, serta pembayaran pajak dan retribusi daerah secara digital, termasuk BPHTB. Sistem ini digunakan oleh BPPRD Kota Jambi serta berbagai pihak eksternal seperti perbankan, PPAT/Notaris, dan wajib pajak. SIMPATI diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan dan efektivitas pelayanan publik melalui proses yang lebih cepat, efisien, dan aman. Sejak diluncurkan pada 18 Juli 2023, BPPRD terus melakukan sosialisasi melalui media sosial untuk meningkatkan pemanfaatan sistem ini. Beberapa fitur utama SIMPATI meliputi pelaporan wajib pajak, pembayaran pajak digital, informasi tunggakan, e-SPPT PBB-P2, dan layanan konsultasi online. Penerapan inovasi serupa di daerah lain, seperti aplikasi PONTER di Kota Manado, masih menghadapi tantangan efektivitas dan integrasi yang belum optimal.

Technology Acceptance Model

Model TAM atau Technology Acceptance Model dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Model ini digunakan untuk menjelaskan berbagai faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi. TAM fokus pada bagaimana penilaian pengguna terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan teknologi memengaruhi sikap serta tindakan mereka dalam mengadopsi sistem informasi. Seiring perkembangan teknologi, TAM telah diadaptasi secara luas pada berbagai konteks digital modern. Dalam TAM terdapat empat konstruk utama, yaitu: (1) *Perceived Ease of Use*, yaitu persepsi bahwa teknologi mudah digunakan; (2) *Perceived Usefulness*, yaitu keyakinan bahwa teknologi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja; (3) *Intention to Use*, yaitu niat individu untuk menggunakan teknologi; dan (4) *Usage Behavior*, yaitu perilaku aktual penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

Hipotesis

H1: Penerapan SIMPATI berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi.

H0: Penerapan SIMPATI tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS 31 (*Statistical Product and Service Solutions*), Populasi yang diteliti adalah wajib pajak yang menjadi pengguna aktif pada SIMPATI BPPRD Kota Jambi Sebanyak 102 orang dan untuk menentukan sampel pada penelitian ini digunakan rumus slovin dengan kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan (10%), , maka sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 51 orang. Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, kuesioner (angket), dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan berbentuk angka. Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribui Daerah Kota Jambi, responden penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan SIMPATI yang berjumlah 51 orang.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	24	47%
Laki-Laki	27	53%
Total	51	100%

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2025.

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa 51 responden terdapat jenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (53%) dan perempuan berjumlah 24 orang (47%).

Tabel 2. Jenis Wajib Pajak.

Jenis wajib pajak	Jumlah	Presentase
BPHTB	20	40%
Restoran	9	18%
Rumah Kost	10	20%
PBB	6	11%
Reklame	6	11%
Total	51	100%

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2025.

Berdasarkan tabel 2 di atas bahwa dari 51 responden terdapat jenis wajib pajak BPHTB berjumlah 20 orang (40%), wajib pajak Restoran 9 orang (18%), Rumah kost 10 orang (20%), wajib pajak Rumah kost 10 orang (20%), PBB 6 orang (11%), Reklame 6 orang (11%).

Uji Instrumen

Uji Validitas

Alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini melalui uji validitas, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka data itu valid. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0.05, nilai r tabel dapat ditemukan dengan $df = (N-2)$, yaitu $(51-2) = 49$, dan nilai r tabel 49 adalah 0,275. Berikut hasil data yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 31 untuk uji validitas pada variabel X dan Y semua pernyataan dinyatakan valid karena semua nilai r hitungnya lebih besar dari pada nilai r tabel (0.275), oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas.

Variabel	Nilai <i>cronbach's alpha</i>
Penerapan SIMPATI dengan TAM (X)	0,932
Kualitas Pelayanan (Y)	0,806

Sumber : hasil Pengelolaan SPSS 31 2025.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai koefisien *cronbach's alpha* pada variabel X sebesar 0,932 pada variabel Y sebesar 0,970. Maka dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0.6 sehingga dinyatakan bahwa data tersebut reliabel.

Analisis Regresi dan Hipotesis

Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4. Analisis Regresi Sederhana.

		Coefficient			
		Unstandardized Coefficient	Standardized coefficient	t	Sig
Modal		B	Beta		
1	(Constant)	9.215		1.515	.136
	X	.475	.558	4.658	<,001

Sumber : hasil pengolahan data SPSS 31 2025.

Hasil persamaan diatas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 9.215 yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kualitas pelayanan sebesar 9.215, koefisien regresi X sebesar 0.475 yang menyatakan bahwa penambahan 47,5% , sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh penerapan SIMPATI dengan TAM (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) adalah positif.

Asumsi Klasik

Uji normalitas

Tabel 5. Uji normalitas dengan kolmogorov-smirnov.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.23299259
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.060
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.581
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

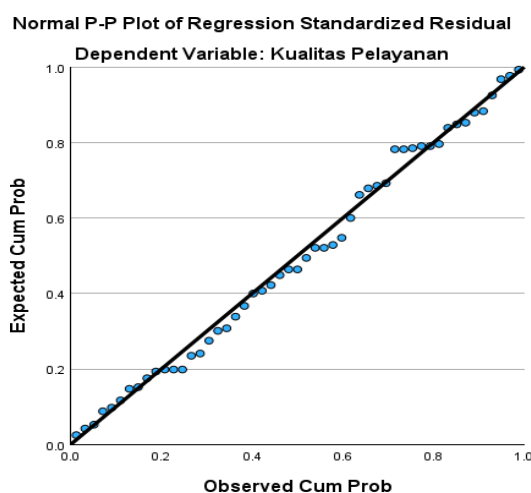
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : hasil pengelolaan data SPSS 31 2025.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi 0.581 lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas juga bisa dilakukan dengan menggunakan p-plot, yaitu dengan melihat apakah titik-titik pada grafik terlihat mendekati garis diagonal. Jika demikian, maka distribusi data dianggap normal.



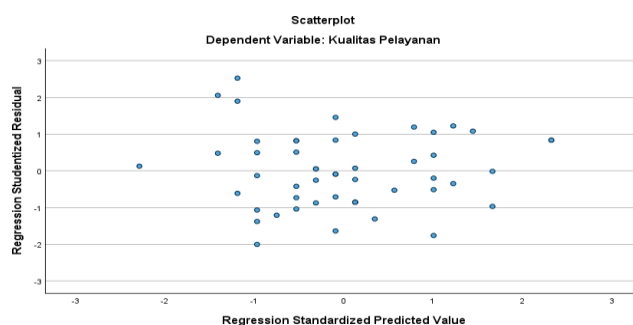
Gambar 1. Grafik P-plot uji normalitas data.

Berdasarkan Gambar 1 bahwa titik titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya agak mendaki dengan garis diagonal sehingga disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini normal.

Uji Linieritas

Pengujian linieritas dilakukan dalam pengujian model persamaan regresi suatu variabel Y atas variabel X, uji linieritas digunakan guna pemenuhan syarat analisis regresi yang mengharuskan adanya hubungan fungsional antara X dan Y pada populasi yang linier. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai pengaruh linier atau tidak, pengambilan Keputusan pengujian berdasarkan, jika nilai signifikan $> 0,005$ maka terdapat hubungan yang n]linier dan jika signifikansi $< 0,05$ tidak terdapat hubungan yang linier.

Uji Heteroskedastitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastitas.

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data diatas tidak terdapat pola yang jelas dan menyebar diatas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastitas dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji persial (uji-t)

Nilai t tabel dengan alpha 5% dengan jumlah sampel 51 diperoleh t tabel sebesar 2,007

Tabel 6. Uji-t.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	9.642	6.039	1.597	.117
	Penerapan SIMPATI dengan TAM	.469	.101	4.625	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : hasil pengelolaan data SPSS 31 2025.

Pada tabel 6 diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4.625 lebih besar dari nilai t tabel 2.007 dengan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$, dapat diambil Kesimpulan bahwa Penerapan SIMPATI dengan TAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan karena nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa penrapan SIMPATI yang ada di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. uji Koefisien Determinasi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.290	3.26582

a. Predictors: (Constant), Penerapan SIMPATI dengan TAM

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : hasil pengelolaan data SPSS 31 2025.

Dari hasil tabel 7 Menjelaskan bahwa besarnya nilai hubungan (R) sebesar 0.551, dari output tersebar diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0.304 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (penerapan SIMPATI dengan TAM) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 34%

Berdasarkan penelitian pada BPPRD Kota Jambi, penerapan SIMPATI dengan pendekatan TAM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 34%. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat nyata berupa peningkatan kecepatan

dalam penyelesaian kewajiban pajak serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi, yang sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pada TAM. Selain itu, kualitas pelayanan secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh mayoritas responden, mencakup lima indikator utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikator *reliability* memperoleh nilai tertinggi, menegaskan bahwa keandalan sistem menjadi faktor dominan dalam membentuk kepercayaan dan persepsi positif masyarakat terhadap keberhasilan implementasi SIMPATTI dalam mendukung pelayanan pajak yang lebih efektif dan efisien

5. PENUTUP

Kesimpulan

Variabel penerapan SIMPATTI dengan TAM dan kualitas pelayanan sama-sama berada pada kategori sangat setuju, menunjukkan bahwa wajib pajak menilai penerapan SIMPATTI berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BPPRD Kota Jambi. Uji simultan dan parsial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan penerapan SIMPATTI dengan TAM terhadap kualitas pelayanan, melalui indikator *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *intention to use*, dan *usage behavior*. Indikator yang paling berpengaruh adalah *perceived usefulness*, yang menggambarkan bahwa SIMPATTI dinilai mempercepat penyelesaian kewajiban pajak dibandingkan cara manual.

Saran

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian, ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu peneliti berikutnya dalam hal penerapan SIMPATTI dan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan terkait keterbatasan sumber dan referensi, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperkaya literatur yang relevan. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran wajib pajak dalam penggunaan SIMPATTI melalui sosialisasi lebih lanjut, serta peningkatan kualitas layanan bantuan (helpdesk) dengan mempercepat respons dan penyelesaian kendala pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya dianjurkan untuk mengembangkan variabel lain di luar penerapan SIMPATTI dengan TAM guna memperoleh analisis yang lebih komprehensif terhadap kualitas pelayanan di BPPRD Kota Jambi

DAFTAR PUSTKA

- Anasta, L., & Nengsih, N. (2019). Peranan pajak daerah dan retribusi daerah terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (pada kabupaten dan kota di Jawa Barat). *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 50–55. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.004>
- Bahrien, M., & Purba, M. A. (2024). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, transparansi dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Eco-Buss*, 6(3), 1220–1234. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1103>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Febrianti, S. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi sistem informasi dan pelayanan pajak daerah terpadu berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 10(3), 739–752. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p739-752>
- Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A., Rachman, D. A., Istiqamah, N. F., Diah, T. A., Pratiwi, P. A., & Kas, S. R. (2023). Socialization and introduction of the SPSS data processing application to health administration students of the Faculty of Sports and Health Sciences.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (edisi revisi). Gava Media.
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika).
- Juanda, M. R. F., Dayat, U., & Adiarsa, S. R. (2022). Efektivitas program aplikasi SAMBARA dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 93–99. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.645>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(2), 154–157. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N. (2021). Efektivitas program pajak online terpadu (Ponter) dalam rangka inovasi pelayanan publik. *Governance*, 1(2).
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi sistem informasi aplikasi mobile pajak daerah (Sampade) dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2210>
- Liswatin, L. (2022). Inovasi pengelolaan pajak dan retribusi daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Konawe. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah*

- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian. <https://doi.org/10.31219/osf.io/svu73>
- Mariano, S. (2018). *Penerapan e-government dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo* [Doctoral dissertation, Universitas Airlangga].
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nadila, S. (2021). Implementasi electronic government dalam mewujudkan good governance dan smart city. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72–83.
- Nurlitasari, Y. D. (2019). *Evaluasi penerapan sistem teknologi digital perpajakan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng* [Doctoral dissertation, Universitas Airlangga].
- Nurrohman, B. (2020). E-government sebagai upaya inovasi dalam pelayanan pajak daerah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Polinter: Kajian Politik dan Hubungan Internasional*, 5(2), 20–30. <https://doi.org/10.52447/polinter.v5i2.4055>
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Smart City.
- Peraturan DJP Nomor PER-09/PJ/2017 tentang Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi DJP.
- Purnomo, M. A., & Devitra, J. (2020). Analisis dan perancangan sistem informasi layanan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 5(4), 473–488.
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi*, 1(2), 62–79.
- Resdiana, E., & Zainab, Z. (2022). Peningkatan kualitas layanan publik melalui inovasi layanan pajak daerah dengan sistem e-billing. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 27–40. <https://doi.org/10.28944/masyrif.v3i1.649>
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi pelayanan pajak berbasis e-government melalui penggunaan e-filing dalam peningkatan kualitas pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>
- Setioko, S., Wahyu, W., & Saputra, P. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Penerbit Literasi Nusantara Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Supriadi, I. (2024). Transformasi sistem perpajakan menggunakan teknologi blockchain untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi penyimpangan. *Journal of Tax Policy, Economics, and Accounting (TAXPEDIA)*, 2(1), 29–44. <https://doi.org/10.61261/muctj.v2i1.44>

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>

Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh kualitas e-government terhadap kepuasan pengguna e-filing: Studi kasus wajib pajak di Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori dasar technology acceptance model*. Penerbit Seribu Bintang.

Zulma, G. W. M., Suhendro, S., & Azis, A. D. (2021). *Pajak bumi bangunan (PBB), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), bea materai (BM), pajak daerah dan retribusi daerah (PDRD)*. Penerbit Mitra Wacana.