

Inovasi Pembayaran Online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Melalui Platform Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan

Mohammad Saleh¹, Agus Setiawan², Oning Nastiti³,

moh.saleh5601@gmail.com, iwan061281@gmail.com, on.nastiti@gmail.com,

¹Pegawai P4D Kantor BPKPD Kabupaten Pamekasan

²Kasubbid P4D Kantor BPKPD Kabupaten Pamekasan / Motivator

³Staf P4D Kantor BPKPD Kabupaten Pamekasan / Motivator

Abstract

Tujuan: Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Pamekasan yang penggunaanya sangat kecil. Untuk mengetahui bagaimana Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Pamekasan tersebut, peneliti menggunakan teori Everett M. Rogers dalam (Muhamad Wigrha Idwar:2022), yang terdiri dari indikator Keuntungan Relatif (*relative advantages*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemungkinan dicoba (*triability*), dan Kemudahan diamati (*observability*). Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Sumber datanya adalah pegawai BPKPD Kabupaten Pamekasan dan masyarakat atau wajib pajak. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data dianalisis melalui metode “analisis interaktif” model Sugiyono.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh temuan bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan dapat dikatakan sangat bermamfaat berdasarkan teori Everett M. Rogers, yakni: Pertama, Secara Keuntungan Relatif (*relative advantages*), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat membantu kepada wajib pajak, karena inovasi ini memiliki keunggulan dari sistem pembayaran sebelumnya. Kedua, Secara Kesesuaian (*compatibility*), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan memiliki sistem kerja yang baik dan cepat, serta merupakan

kebutuhan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara digital. Ketiga, Secara Kerumitan (*complexity*), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat mudah dipahami dan tidak kompleks dalam menggunakannya. Keempat, Secara Kemungkinan dicoba (*triability*), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan dapat di uji coba terlebih dahulu dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara menyeluruh. Kelima, Secara Kemudahan diamati (*observability*), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat mudah ditunjukkan hasilnya karena dengan semua mamfaat yang sudah dirasakan oleh wajib pajak.

Kata Kunci: Inovasi, QRIS

PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan hasil dari kegiatan dan program yang dibuat oleh pemerintah yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk menunjang pencapaian kesejahteraan sosial, tujuan ekonomi sosial, demografi politik dan sebagainya dengan cara meningkatkan pembangunan. Terutama pembangunan dalam bidang teknologi digital. Di era digitalisasi ini Teknologi digital merupakan fungsi penting akan kebutuhan masyarakat pada pemerintah atau pada hubungan sosialnya. Inovasi-inovasi digital merupakan suatu bentuk pembangunan nasional yang memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat. Baik pusat maupun daerah harus memperhatikan pembangunan dalam bidang teknologi demi dicapainya tujuan pembangunan nasional yang adil dan merata.

Pembangunan daerah memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pendapatan daerah memiliki peran penting dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pajak daerah. Pajak daerah adalah salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai berbagai semua program dan proyek bangunan daerah, pelayanan publik, serta administrasi pemerintahan daerah. Oleh karena itu partisipasi masyarakat dalam membayar pajak berperan penting dalam pembangunan daerah. Pajak Bumi dan /atau Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB P2) merupakan salah satu jenis pajak asli daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah Pasal 38 terkait PBB-P2 menjelaskan bahwa PBB-P2 adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. PBB-P2 memiliki peran menjadi sumber pendapatan bagi pemerintah, mengatur kepemilikan properti, dan pengumpulan data properti.

Berdasarkan diterbitkannya Instruksi Presiden (Inpres) No.10/2016, yang diawali dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diinisiasi oleh Bank Indonesia (BI) bersama pemerintah pada tahun 2014 dalam rangka menciptakan *cashless society*, yang salah satunya berisi arahan percepatan implementasi transaksi nontunai di seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) dan Pemda. Guna mendorong percepatan program elektronifikasi transaksi keuangan Pemda, diterbitkan Surat Edaran Mendagri No.910/1866/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemda Provinsi dan Surat Edaran Mendagri No.910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemda Kabupaten/Kota yang dipertegas dengan penerbitan Peraturan Pemerintah (PP) No.12/2019 Pasal 222 yang berisikan kewajiban Pemda untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di bidang pengelolaan keuangan daerah. Pemerintah

pusat melalui Nota Kesepahaman antara Kementerian Perekonomian, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Bank Indonesia pada tanggal 13 Februari 2020 mendorong pemerintah daerah untuk membentuk Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD). Pembentukan tim tersebut bertujuan untuk memperkuat efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan negara, mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik kecepatan transaksi keuangan, dan transparansi, serta mencegah kebocoran pelayanan publik. Menindaklanjuti arahan pemerintah pusat tersebut, Pemerintah Kabupaten Pamekasan telah membentuk Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) melalui Keputusan Bupati Pamekasan Nomor 188/206/432.013/2021 tanggal 12 April 2021 tentang Pembentukan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah. Keputusan Bupati dimaksud dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pembentukan Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi (Satgas P2DD). Adapun tujuan dari dibentuknya TP2DD tersebut adalah mempercepat pelaksanaan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD).

Kabupaten Pamekasan melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah melakukan inovasi pembayaran non tunai pajak daerah melalui platform QRIS, salah satunya yaitu pembayaran Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pembayaran non tunai dilakukan untuk memudahkan Wajib Pajak (WP) dalam melakukan transaksi pembayaran. Berdasarkan data pembayaran tahun 2024 diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang menggunakan transaksi pembayaran melalui platform QRIS sebesar 20% dari jumlah wajib pajak. Sedangkan pada tahun 2025 penggunaan transaksi pembayaran mengalami peningkatan 5% dari tahun 2024. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa penggunaan platform QRIS untuk pembayaran PBB-P2 di

Kabupaten Pamekasan tergolong kecil. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti penyebab kecilnya penggunaan platform QRIS di Kabupaten Pamekasan.

Gambar 1.1 Portal Layanan Pajak Daerah



Sumber: <https://keuangan.pamekasankab.go.id/v2/statis-56-portal-pajak-dan-retribusi-daerah.html>.

Berdasarkan gambar portal layanan pajak daerah diatas dapat dijelaskan bahwa ada 7 portal layanan pajak daerah yang dapat diakses oleh wajib pajak yang meliputi: E-SPPT, E-SPTPD, SI BOCIL, QRIS PDL, QRIS PBB, QRIS BPHTB dan E-PBB.

METODOLOGI DAN REVIEW KAJIAN PUSTAKA

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Secara umum penelitian diskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dan variabel yang timbul di dalam lokasi penelitian (Bungin, 2011). Penelitian dilakukan dengan metode yang tepat untuk memperoleh data yang relevan dengan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) kabupaten pamekasan. Penelitian ini akan menyampaikan kondisi dan situasi yang muncul dalam pelayanan publik dalam pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) kabupaten pamekasan.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016).

Menurut Lofland dalam Moleong (2013:47), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Oleh karena itu, data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya yang diperoleh pada objek penelitian yaitu Kantor Badan

Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) kabupaten pamekasan. Adapun data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara dengan informan yang terlihat dalam inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) kabupaten pamekasan, antara lain:

- a. Bapak Eddy Suryanto, S.E., M.M. selaku kepala bidang Perencanaan, Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah (P4D)
- b. Bapak Agus Setiawan, S.E., M.M. selaku kepala subbidang Perencanaan, Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah (P4D)
- c. Bapak Fathorrahman selaku wajib pajak
- d. Bapak Samsul Muarif selaku wajib pajak
- e. Bapak Rustam Efendi selaku wajib pajak

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2022) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder ini merupakan bahan-bahan tertulis yang menjadi data pendukung penelitian. Seperti, data pembayaran wajib pajak yang menggunakan platform QRIS.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian yang berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, dan kualitas pengumpulan data yang berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang terdapat pada lapangan. Observasi yaitu dimana peneliti mengumpulkan data dengan mencatat informasi sebagaimana yang peneliti lihat secara langsung dengan melihat, mendengar, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin, maka peneliti ini menggunakan observasi terstruktur yaitu observasi yang dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan, dan dimana tempatnya. Data yang diperoleh dari observasi adalah data untuk mengetahui inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) kabupaten pamekasan.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka (face to face). Setiap interaksi orang per orang di antara dua atau lebih individu dengan tujuan yang spesifik dalam pikirannya disebut wawancara (Widi, 2010). Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dari informan atau narasumber. Adapun untuk memudahkan peneliti dalam mendapatkan data

secara maksimal, wawancara dilakukan secara terstruktur, yaitu wawancara yang disusun secara terperinci atau jelasnya menggunakan draf pertanyaan atau pedoman wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilaksanakan dengan melakukan pencatatan terhadap berbagai dokumen-dokumen resmi, laporan-laporan, peraturan-peraturan maupun arsip-arsip yang tersedia di kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan dengan tujuan mendapatkan bagian yang menunjang secara teoritis terhadap data penelitian.

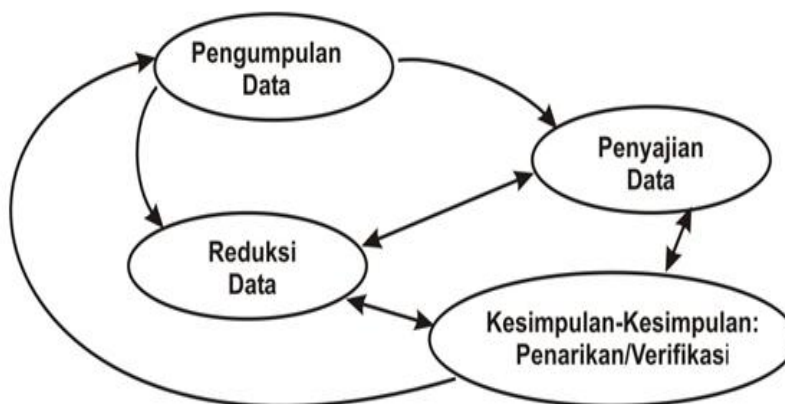
Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.

Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2022) yakni analisis data melalui “model interaktif” sebagaimana gambar berikut:

Gambar 3.1

Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif



Sumber: Sugiyono (2022)

Prosedur analisis data di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection). Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.
2. Reduksi Data (Data Reduction). Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.
3. Penyajian Data (Display Data). Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (Conclution Drawing and Verification).
Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinnya saja. Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah di dapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

REVIEW KAJIAN PUSTAKA

Tahap akhir melibatkan pengkodean teoretis untuk mengintegrasikan hubungan antara kategori-kategori ke dalam model proses yang menjelaskan bagaimana Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) dengan memanfaatkan triangulasi sumber (wawancara, observasi, dan dokumen) untuk menganalisis Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standard (QRIS).

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Overman (1984) manajemen publik adalah sebuah penelitian interdisipliner dalam organisasi dan merupakan perpaduan dari perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian fungsi manajemen. Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Menurut Haerana & Burhanuddin (2022), Manajemen pelayanan publik di identikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi tersebut yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan tata-kelola pelayanan yang berpangkal dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi sebagai mekanisme umpan balik menginovasi pelayanan yang dilakukan agen publik dalam memobilisasi sumber (pencapaian tujuan) dan alokasi sumber (adaptasi kepentingan publik) guna menyediakan pelayanan barang/jasa yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 inovasi pelayanan adalah terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan kreatif orisinal maupun adaptasi, yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Menurut E. M. Rogers & Shoemaker (1971), dari buku karya Barnett (1953) dalam (Nissya Amelia et al:2023) bahwa inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti baru oleh individu.

Inovasi dapat diartikan juga sebagai suatu proses atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang sudah digunakan dengan maksud meningkatkan nilai efisiensi dan efektivitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Sinambela, dalam Muhammad Wigrha Idwar, 2022).

Schumpeter dalam Suwarno (2008) menekankan pada 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

1. Sifat kebaruan (novelty) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Pelayanan dapat di definisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan (Riyanto, 2018). Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdir (2012) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

Menurut Mahmudah dan Meirinawati dalam (Muhamad Wigrha Idwar, 2022) Pelayanan publik adalah segala bentuk dan macam kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.

Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi sektor publik merupakan proses menciptakan, mengembangkan, dan menerapkan ide, metode, atau layanan baru dalam organisasi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi kinerja, responsivitas, dan nilai publik. Jenis pelayanan publik yang di dalamnya mencakup keseluruhan jaringan aktor, lembaga, hubungan, dan proses yang memengaruhi arah perkembangan dan kecepatan inovasi dan difusi (penyebaran) teknologi, produk, atau praktik terbaik. Ini bukan hanya tentang inovasi di satu area, akan tetapi tentang bagaimana seluruh sistem diubah, baik dalam struktur maupun hubungannya, untuk menciptakan perubahan yang langgeng.

Menurut Everett M. Rogers dalam (Muhamad Wigrha Idwar:2022) mengemukakan teori atribut inovasi antara lain:

1. Keuntungan Relatif (relative advantages) adalah indikator inovasi pelayanan publik yang mengarah pada penjelasan terkait keunggulan dari sebuah inovasi yang baru terhadap inovasi lama yang memiliki keuntungan dan nilai kegunaan yang baru.

2. Kesesuaian (compatibility) merupakan atribut inovasi pelayanan publik untuk melihat sejauh mana kesesuaian sebuah inovasi atau sifat kompatibel dengan inovasi sebelumnya
3. Kerumitan (complexity) sebuah inovasi yang mengarah pada pemahaman seseorang dalam menggunakan serta memuat informasi terkait inovasi yang belum pernah ada sebelumnya.
4. Kemungkinan dicoba (triability) adalah derajat di mana suatu inovasi dapat diuji coba, dilaksanakan serta diadaptasi secara cepat oleh masyarakat.
5. Kemudahan diamati (observability) adalah atribut yang berkaitan dengan mudah tidaknya hasil dari sebuah inovasi dapat diamati.

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Muhamad Wigrha Idwar (2022). Pemilihan teori difusi inovasi Rogers dianggap paling relevan karena teori tersebut menyediakan landasan analitis yang kuat untuk memahami alasan inovasi pembayaran PBB-P2 melalui QRIS belum diterima secara luas oleh wajib pajak di Kabupaten Pamekasan. Rendahnya tingkat penggunaan menunjukkan bahwa hambatan tidak semata-mata berkaitan dengan ketersediaan teknologi, melainkan juga dengan cara masyarakat menilai, memahami, dan merespon inovasi tersebut. Teori Rogers memungkinkan peneliti menelaah proses adopsi dari perspektif perilaku pengguna, bukan hanya dari pendekatan kebijakan pemerintah. Melalui kerangka ini, penelitian dapat menggali apakah inovasi dipandang bermanfaat, selaras dengan kebiasaan masyarakat, mudah dipahami, mudah dicoba, serta mudah diamati hasilnya. Seluruh aspek tersebut sangat relevan dengan kondisi Pamekasan yang masih kuat dengan praktik pembayaran konvensional dan belum sepenuhnya akrab dengan transaksi digital. Selain itu, teori ini memberikan struktur analitis yang membantu mengidentifikasi faktor psikologis, sosial,

dan teknis yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk beralih ke QRIS. Sehingga, penggunaan teori Everett M. Rogers dalam Muhamad Wigrha Idwar (2022) memastikan bahwa analisis tidak hanya menguraikan rendahnya tingkat pemanfaatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) ini agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat banyak. Untuk mengukur bagaimana inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah. Maka peneliti menggunakan teori Everett M. Rogers dalam (Muhamad Wigrha Idwar:2022) yang terdiri dari lima indikator, yakni: Keuntungan Relatif (*relative advantages*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemungkinan dicoba (*triability*), dan Kemudahan diamati (*observability*).

wawancara dengan bapak Eddy Suryanto, S.E., M.M. selaku Kepala Bidang Perencanaan, Pendataan, dan Penetapan Pajak Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan mengatakan sebagai berikut:

NO	Idikator	Hasil Wawancara
1	Keuntungan Relatif (<i>relative advantages</i>)	QRIS sangat memudahkan dalam bertransaksi, kenapa? Karena semua m-banking dapat melakukan transaksi pembayaran. Sebelumnya hanya dua m-banking saja yang dapat melakukan pembayaran. selain itu, pembayaran dengan QRIS lebih praktis dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pembayaran.

2	Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	Iya, sistem pembayaran menggunakan QRIS ini lebih cepat dalam melakukan transaksi pembayaran. Selain itu sistem pembayaran dengan QRIS ini sudah menjadi kebutuhan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan non tunai.
3	Kerumitan (<i>complexity</i>)	Iya, sangat mudah dipahami. wajib pajak hanya dengan scan barcode sudah bisa melakukan pembayaran tanpa memasukkan kode billing. dan pembayaran dengan QRIS lebih mudah juga sangat praktis.
4	Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>)	Iya, bagi wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran kami arahkan menggunakan QRIS sebagai bentuk uji coba sistem baru yang akan digunakan dalam proses pembayaran. dan juga menurut wajib pajak sistem pembayaran dengan QRIS sangat mudah karena tanpa harus memasukkan kode billing.
5	Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	Iya, karena sistem pembayaran ini bisa diakses menggunakan Handphone (HP) sehingga lebih mudah ditunjukkan kepada orang lain. Selain itu, wajib pajak tidak perlu antri dan datang langsung ke tempat pembayaran dalam melakukan pembayaran. Wajib pajak bisa melakukannya dimanapun saja asalkan ada jaringan untuk mengaksesnya.

Wawancara dengan bapak Agus Setiawan, S.E., M.M. selaku Kasubbid Penetapan Pajak Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan mengatakan sebagai berikut:

NO	Idikator	Hasil Wawancara
1	Keuntungan	Sebelumnya transaksi pembayaran wajib pajak harus

	Relatif (<i>relative advantages</i>)	memasukkan kode billing yang panjang secara manual, sedangkan menggunakan QRIS wajib pajak cukup memindai kode QR. dan pembayaran menggunakan QRIS lebih praktis, cepat, aman, tanpa uang tunai, dan satu kode untuk semua penyedia jasa pembayaran.
2	Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	Iya, selain proses pembayaran lebih cepat dan juga mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Serta pembayaran menggunakan QRIS sudah menjadi kebutuhan sebagian dari wajib pajak.
3	Kerumitan (<i>complexity</i>)	Pembayaran menggunakan QRIS sangat mudah dipahami, wajib pajak tinggal memindai (scan) QR pembayaran akan otomatis tervalidasi oleh sistem. Selain itu, pembayaran menggunakan QRIS tidak sulit lebih mudah dari sistem pembayaran sebelumnya.
4	Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>)	QRIS mudah di uji coba, artinya setiap wajib pajak bisa mencobanya. mengingat sifat dari QRIS yang mudah di uji coba, fleksibel dan aksesnya cepat. serta sistem pembayaran dengan QRIS wajib pajak lebih mudah mencobanya.
5	Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	Iya, karena transaksi secara digital sehingga lebih mudah ditunjukkan kepada orang lain. Adapun mamfaatnya yaitu: keamanan dalam bertransaksi, fleksibelitas pembayaran, praktis, cepat dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Wawancara dengan bapak Fathorrahman selaku wajib pajak

NO	Idikator	Hasil Wawancara
1	Keuntungan	Pembayaran menggunakan QRIS lebih cepat, tidak menunggu

	Relatif (<i>relative advantages</i>)	antrian, transparansi dan sangat memuaskan bagi wajib pajak.
2	Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	iya, menurut saya pembayaran menggunakan QRIS lebih baik dari sistem pembayaran sebelumnya, menggunakan QRIS sangat mudah. Serta dengan pembayaran secara digital wajib pajak bisa melakukan transaksi pembayaran tanpa harus datang langsung ke Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Pamekasan.
3	Kerumitan (<i>complexity</i>)	Menurut saya, sangat mudah dipahami. Cukup memindai kode QR saya sudah bisa membayar kewajiban perpajakan. Serta pembayaran menggunakan QRIS ini tidak sulit melainkan mudah sekali.
4	Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>)	Iya, waktu mau membayar saya di arahkan menggunakan QRIS. ternyata dengan sistem ini saya hanya scan barcode saja.
5	Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	Iya, karena bukti lunas pembayaran langsung masuk secara otomatis ke nomer WhatsApp saya sehingga dengan mudah saya menunjukkan kepada orang lain. Selain itu, kedepannya saya bisa melakukan pembayaran cukup dirumah saja.

Wawancara dengan bapak Rustam Efendi selaku wajib pajak

NO	Idikator	Hasil Wawancara
1	Keuntungan Relatif (<i>relative advantages</i>)	Menuru saya, sistem pembayaran menggunakan QRIS ini lebih mudah dan lebih praktis. Serta pembayaran menggunakan QRIS, bisa bayar melalui semua m-banking dan e-wallet tanpa ribet.
2	Kesesuaian	Iya, selama menggunakannya tidak ada kendala apapun. dan juga

	<i>(compatibility)</i>	sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak perlu datang langsung ke Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Pamekasan dan Bank lagi.
3	Kerumitan <i>(complexity)</i>	Iya, pembayaran menggunakan QRIS ini mudah dipahami dengan baik oleh saya. Selain itu, pembayaran menggunakan QRIS ini lebih mudah digunakan dai pada sistem sebelumnya.
4	Kemungkinan dicoba <i>(triability)</i>	Iya, informasi yang saya dapat semua wajib pajak yang mau melakukan pembayaran diarahkan untuk mencoba menggunakan QRIS. Selain itu, ketika saya mencoba menggunakan QRIS memang lebih mudah dari pada sistem pembayaran sebelumnya.
5	Kemudahan diamati <i>(observability)</i>	Menurut saya sangat mudah ditunjukkan kepada orang lain, karena sistem pembayaran melalui QRIS ini tidak terbatas bisa menggunakan semua m-banking dan e-wallet sehingga rekam jejak pembayaran dapat diketahui. Selain itu, pembayarn menggunakan QRIS sangat meningkatkan efisiensi, mempercepat transaksi pembayaran dan bisa memfasilitasi wajib pajak ats kebutuhannya di era digital.

Wawancara dengan bapak Samsul Muarif selaku wajib pajak

NO	Idikator	Hasil Wawancara
1	Keuntungan Relatif <i>(relative advantages)</i>	QRIS lebih mempermudah pembayaran, karena pembayaran menggunakan QRIS tanpa harus memasukkan kode billing atau nominal pajak yang akan dibayar. dan pembayaran menggunakan QRIS lebih tepat sasaran sesuai dengan nominal yang akan

		dibayarkan.
2	Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	QRIS memiliki sistem kerja (operasi) lebih cepat dari sistem pembayaran sebelumnya, serta pembayaran menggunakan QRIS sangat dibutuhkan oleh wajib pajak dalam meminimalkan efesiensi pembayaran.
3	Kerumitan (<i>complexity</i>)	Menurut saya, sangat mudah dipahami. Karena sistem ini sangat praktis hanya dengan scan barcode sudah bisa melakukan pembayaran. dan juga pembayaran menggunakan QRIS tidak sulit, lebih mudah digunakan dari pada sistem sebelumnya.
4	Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>)	Menurut saya bisa di coba, sehingga wajib pajak dapat menilai mamfaat dari sistem pembayaran menggunakan QRIS. Selain itu, ketika saya mencoba menggunakan QRIS lebih mudah, cepat dan akurat.
5	Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	Menurut saya sanagat mudah ditunjukkan, karena bukti pembayaran secara otomatis langsung masuk ke nomer WhatsApp saya. Sehingga dengan mudah saya bisa menunjukkan kepada orang lain. Serta pembayaran menggunakan QRIS sangat terlihat jelas mamfaatnya, seperti : kemudahan dalam melakukan pembayaran, keamanan dalam pembayaran dan sangat praktis.

Pembahasan

Setelah memaparkan hasil wawancara (sebagaimana di atas), maka langkah selanjutnya adalah membahas hasil wawancara tersebut dengan cara mendiskusikannya dengan teori Everett M.Roggers yang terdiri dari lima indikator, yakni: Keuntungan Relatif

(*relative advantages*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemungkinan dicoba (*triability*), dan Kemudahan diamati (*observability*).

1. Keuntungan Relatif (*relative advantages*)

Keuntungan relatif (*relative advantages*), merupakan indikator inovasi pelayanan publik yang mengarah pada penjelasan terkait keunggulan dari sebuah inovasi yang baru terhadap inovasi lama yang memiliki keuntungan dan nilai kegunaan yang baru (Muhamad Wigrha Idwar:2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan maka peneliti menganalisa dari hasil wawancara terkait Keuntungan relatif (*relative advantages*) dalam Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan bahwa inovasi pembayarn menggunakan QRIS lebih praktis dan cepat serta bisa menggunakan semua m-banking dan e-wallet.

Berdasarkan analisis dari hasil pengamatan yang dilakukan diketahui bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat membantu kepada wajib pajak, karena inovasi ini memiliki keunggulan dari sistem pembayaran sebelumnya.

2. Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian (*compatibility*), merupakan atribut inovasi pelayanan publik untuk melihat sejauh mana kesesuaian sebuah inovasi atau sifat kompatibel dengan inovasi sebelumnya (Muhamad Wigrha Idwar:2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan maka peneliti menganalisa dari hasil wawancara terkait Kesesuaian (*compatibility*) dalam Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan bahwa inovasi pembayaran menggunakan QRIS sistem kerjanya (*operasi*) lebih cepat dan sudah menjadi kebutuhan sebagian masyarakat di era digital.

Berdasarkan analisis dari hasil pengamatan yang dilakukan diketahui bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan memiliki sistem kerja yang baik dan cepat, serta merupakan kebutuhan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara digital.

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan (*complexity*), merupakan sebuah inovasi yang mengarah pada pemahaman seseorang dalam menggunakan serta memuat informasi terkait inovasi yang belum pernah ada sebelumnya (Muhamad Wigrha Idwar:2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan maka peneliti menganalisa dari hasil wawancara terkait Kerumitan (*complexity*) dalam Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan bahwa inovasi pembayaran menggunakan QRIS sangat mudah dipahami, wajib pajak cukup scan barcode secara otomatis tervalidasi. Dan pembayaran menggunakan QRIS lebih mudah dari sistem pembayaran sebelumnya.

Berdasarkan analisis dari hasil pengamatan yang dilakukan diketahui bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat mudah dipahami dan tidak kompleks dalam menggunakannya.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Kemungkinan dicoba (*triability*), merupakan derajat di mana suatu inovasi dapat diuji coba, dilaksanakan serta diadaptasi secara cepat oleh masyarakat (Muhamad Wigrha Idwar:2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan maka peneliti menganalisa dari hasil wawancara terkait Kemungkinan dicoba (*triability*) dalam Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan bahwa inovasi pembayaran menggunakan QRIS semua wajib pajak yang secara langsung datang ke Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) dapat mencobanya, selain itu wajib pajak dengan mudah melakukan proses uji coba.

Berdasarkan analisis dari hasil pengamatan yang dilakukan diketahui bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan dapat di uji coba terlebih dahulu dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara menyeluruh.

5. Kemudahan diamati (*observability*)

Kemudahan diamati (*observability*), merupakan atribut yang berkaitan dengan mudah tidaknya hasil dari sebuah inovasi dapat diamati (Muhamad Wigrha Idwar:2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan maka peneliti menganalisa dari hasil wawancara terkait Kemudahan diamati (*observability*) dalam Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan bahwa inovasi pembayaran menggunakan QRIS yang secara rekam jejak pembayaran dan bukti pelunasan secara otomatis dapat diketahui melalui notif ke nomer WhatsApp sehingga mudah ditunjukkan kepada orang lain.

Berdasarkan analisis dari hasil pengamatan yang dilakukan diketahui bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat mudah ditunjukkan hasilnya karena dengan semua mamfaat yang sudah dirasakan oleh wajib pajak.

kategori menunjukkan bahwa kolaborasi terstruktur (kepercayaan–komitmen, rutinitas lintas aktor, aliran data yang relevan) merupakan prasyarat untuk adaptasi yang efektif (pendeteksian–pembelajaran–penyesuaian ulang) dalam menghadapi guncangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan

dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan dapat dikatakan sangat bermanfaat berdasarkan teori Everett M.Roggers, dengan rician sebagai berikut:

1. Secara Keuntungan Relatif (relative advantages), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat membantu kepada wajib pajak, karena inovasi ini memiliki keunggulan dari sistem pembayaran sebelumnya.
2. Secara Kesesuaian (compatibility), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan memiliki sistem kerja yang baik dan cepat, serta merupakan kebutuhan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara digital.
3. Secara Kerumitan (complexity), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat mudah dipahami dan tidak kompleks dalam menggunakannya.
4. Secara Kemungkinan dicoba (triability), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan dapat di uji coba terlebih dahulu dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara menyeluruh.

5. Secara Kemudahan diamati (observability), Inovasi pembayaran online Pajak Bumi dan/atau Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui platform Quick Response Indonesian Standart (QRIS) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan sangat mudah ditunjukkan hasilnya karena dengan semua mamfaat yang sudah dirasakan oleh wajib pajak.

Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran-saran berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang pembayaran menggunakan QRIS agar dilaksanakan serta diadaptasi secara cepat oleh masyarakat.
2. Menunjukkan keberhasilan penggunaan QRIS di masyarakat agar dapat menjadi contoh bagi wajib pajak yang lain.

REFERENSI

- Aprilia Hapsari et al. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2).
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Iswadi Amiruddin et al.(2024). Inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modall dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* ,11(3)
- Moleong, Lexy. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi Cetakan ketigapuluhsatu. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-UNIBRAW.
- Nissya Amelia et al. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2).
- Panzi Barza. (2025). Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(10).
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sylvia Maulani & Tomi Setiawan. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Alikasi Sistem Pelyanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1).
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
2022. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
2023. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2024. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2025. Peraturan Bupati Kabupaten Pamekasan Nomor 13 dan 14 Tahun 2025 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.