



## EFEKTIVITAS PENGGUNAAN Q-RIS DALAM PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PASCA COVID-19 DI KOTA TANJUNGPINANG

Umi Raudah<sup>1</sup>, Lili Pranola<sup>2</sup>

Universitas Maritim Raja Ali Haji<sup>1,2</sup>

Penulis Korespondensi: [190563201032@student.umrah.ac.id](mailto:190563201032@student.umrah.ac.id)

### Informasi Artikel

#### Article History;

Submitted: 14-10-2022

Accepted: 30-12-2022

Published: 30-12-2022

#### Kata Kunci;

Efektivitas; Q-ris (Quick Response Code Indonesian Standard); Pajak Bumi dan Bangunan.

#### Keyword;

Effectiveness; Q-ris (Quick Response Code Indonesian Standard); Land and Building Taxes.

### Abstrak

Pelayanan Perpajakan di Kota Tanjungpinang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang. Pelayanan perpajakan selama ini terkendala oleh tingginya angka mobilitas masyarakat sehingga membuat masyarakat kesulitan untuk menjangkaunya, ditambah lagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia selama dua tahun terakhir mengakibatkan penerimaan pajak khususnya jenis pajak bumi dan bangunan mengalami penurunan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Pemerintah Pusat bersama BP2RD Kota Tanjungpinang menciptakan sebuah alat pembayaran dalam rangka mendekatkan pelayanan perpajakan khususnya pajak Bumi dan Bangunan kepada masyarakat dengan pelayanan pajak yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi berbasis online salah satunya adalah Q-ris (Quick Response Code Indonesian Standard). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Efektivitas Penggunaan Q-ris pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang melalui Q-ris memiliki empat dimensi teori menurut Budiani Ni Wayan tahun 2017 yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program.

### Abstract

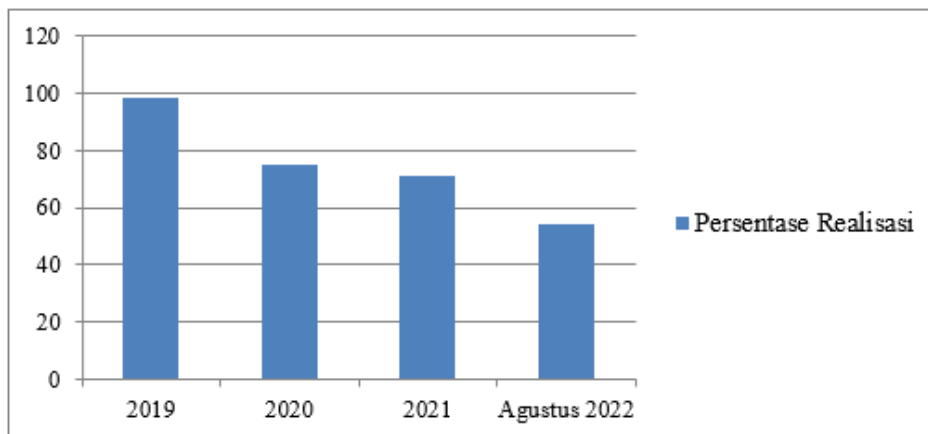
Taxation services in the city of Tanjungpinang are organized by the Regional Tax and Levy Management Agency of Tanjungpinang City. So far, tax services have been constrained by the high number of people's mobility making it difficult for people to reach them, add with the Covid-19 pandemic that has hit Indonesian over the last two years, tax revenues especially the type of Land and Building Tax have decreased. To overcome this problem, the Central Government together with Regional Tax and Levy Management Agency of Tanjungpinang City created a means of payment in order to bring tax services closer especially Land and Building taxes to the community with tax services that utilize the use of online based information technology one of which is Q-ris. The research method used is a qualitative research method. The effectiveness of using Q-ris has four theoretical dimensions according to Budiani Ni Wayan in 2017, namely the accuracy of program targets, program socialization, achievement of program goals and program monitoring.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah berjalan sangat pesat dan memiliki tujuan untuk menjawab segala tantangan revolusi industri 4.0 yang sedang berlangsung saat ini. Perkembangan teknologi yang ada merupakan sebuah komoditas primer masyarakat secara luas akibatnya situasi dan kondisi semacam ini menjadikan sebuah tantangan bagi pemerintah dalam menyediakan sarana prasarana yang memadai serta dapat menyediakan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas dalam meningkatkan sistem pelayanan publik.

Pemerintah pusat maupun daerah dituntut untuk segera melakukan berbagai macam jenis inovasi di pelayanan publik. Inovasi pelayanan terhadap masyarakat diharapkan akan dapat mempermudah, lebih transparan, dan cepat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7.

Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan publik terbaik khususnya di bidang perpajakan. Pelayanan Perpajakan untuk Pajak Daerah di Kota Tanjungpinang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang (BP2RD). Namun pelayanan perpajakan selama ini terkendala oleh tingginya angka mobilitas dan aktivitas masyarakat sehingga membuat masyarakat kesulitan untuk menjangkaunya, ditambah lagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia selama dua tahun terakhir sehingga mengakibatkan penerimaan pajak khususnya jenis pajak bumi dan bangunan mengalami sedikit penurunan. Hal ini dapat dilihat dari gambar grafik berikut:



**Gambar 1. Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Tanjungpinang**

Sumber: Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang (2022)

Grafik diatas merupakan realisasi penerimaan pendapatan pajak bumi dan bangunan kota Tanjungpinang selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2019, realisasi PBB berjumlah Rp. 10.601.541.485,00 dengan persentase 96,62%. Sedangkan pada tahun 2020 mulai terjadi penurunan dengan total realisasi PBB berjumlah Rp. 11.715.821.883,00 dengan persentase sebanyak 75,37%. Pada tahun 2021 penurunan terjadi kembali dengan jumlah realisasi Rp. 11.292.357.541,00 dengan persentase 71,17%. Pada Agustus 2022, realisasi pajak bumi dan bangunan di Kota Tanjungpinang terkumpul sebesar Rp. 8.956.376.645,00 dengan persentase berjumlah 54,00%.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Pemerintah Pusat melalui BP2RD Kota Tanjungpinang menciptakan sebuah alat pembayaran dalam rangka mendekatkan pelayanan perpajakan khususnya pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kepada masyarakat Kota Tanjungpinang dengan pelayanan pajak yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi berbasis online salah satunya adalah Q-ris (Quick Response Code Indonesian Standard).

Namun di dalam perjalanannya, Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) juga mengalami beberapa kendala dalam mengimplementasikan Q-ris sebagai alat pembayaran dalam peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 22 September 2022 dengan salah satu informan yaitu Kepala Sub Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pemeriksaan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang (BP2RD) ditemukan bahwasanya terdapat beberapa masalah di dalam alat pembayaran tersebut.

Pertama, limit transaksi Q-ris yang terbatas. Q-ris memiliki batas limit transaksi yaitu sebesar Rp. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah) per hari. Hal ini membuat masyarakat yang memiliki tagihan pajak bumi dan bangunan lebih dari sepuluh juta tidak bisa membayar langsung pada hari tersebut. Kedua, proses transaksi yang tidak bisa real time melainkan dapat memakan waktu dalam satu hari kerja, hal ini dikarenakan instansi terkait membutuhkan waktu untuk melakukan validasi data terlebih dahulu. Ketiga, sinyal daerah yang masih belum memadai. Kepulauan Riau dikenal dengan kondisi geografi wilayah kepulauan sehingga permasalahan jaringan masih sulit untuk diselesaikan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas penggunaan Q-ris (Quick Response Code Indonesian Standard) dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan pasca pandemi Covid-19 di Kota Tanjungpinang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan rumusan masalah deskriptif. Untuk memperoleh data, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan melakukan wawancara kepada beberapa pihak yang dianggap mengetahui permasalahan Q-ris. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan observasi secara langsung dan melakukan wawancara. Dalam hal keabsahan data, penelitian ini dianalisis secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus mulai dari mengumpulkan data hingga tuntas dan data yang dicari sudah sampai di titik jenuh, kemudian data tersebut ditampilkan dan dianalisis hingga menghasilkan kesimpulan akhir

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

QR Code adalah kepanjangan dari Quick Response Code Indonesian Standard yaitu merupakan sebuah barcode dua dimensi yang pertama kali diperkenalkan oleh Denso Wave. Denso Wave adalah perusahaan yang berasal dari Jepang di tahun 1994. Pada awalnya, jenis barcode ini digunakan untuk pendataan inventarisasi produksi suku cadang kendaraan dan saat ini barcode telah dapat digunakan dalam berbagai bidang layanan bisnis maupun jasa dalam rangka terselenggaranya aktivitas bisnis seperti promosi atau marketing. Pada awalnya QR Code dikembangkan untuk menjadi sebuah kode yang memungkinkan isinya dapat diterjemahkan dengan kecepatan yang tinggi (Rouillard, 2008).

QR Code memiliki keunggulan yaitu bisa menyimpan informasi secara vertikal dan horizontal. Akibatnya, QR Code mampu untuk menampung informasi yang lebih banyak jika dibandingkan dengan barcode satu dimensi saja. Saat ini, QR Code sudah sering digunakan dalam bentuk aplikasi QR Code Generator dan QR Code Reader, yang mana hal ini akan memudahkan dalam pembuatan informasi hanya dengan melakukan proses scanning dan pemindahan data melalui media berupa kamera handphone saja (Anastasia, 2020). Adapun beberapa manfaat dari QR Code menurut Denso, 2022 antara lain:

1. Memiliki kapasitas yang tinggi dalam menyimpan data sampai dengan 7.089 angka.
2. QR Code mampu menyimpan jumlah data yang sama dengan barcode satu dimensi dan tidak perlu ruang yang lebih besar.

3. QR Code dapat mendeteksi banyak jenis data seperti huruf, angka, simbol, karakter bahasa Jepang, Korea, maupun China.
4. QR Code tetap dapat terbaca oleh sistem walaupun permukaan QR Code itu sendiri melengkung atau terdistorsi.
5. Data pada QR Code dapat mengoreksi kesalahan yang dipilih dengan sangat baik seperti QR Code yang kotor ataupun rusak 30% nya.
6. QR Code bisa dibagi menjadi enam belas simbol yang lebih kecil agar dapat sesuai dengan ruang. Simbol-simbol yang akan dibaca tersebut dapat dikatakan sebagai kode tunggal jika di scanning sesuai urutan.

Menurut Bank Indonesia, Q-ris adalah kepanjangan dari Quick Response Code Indonesian Standard. Dalam artinya, Q-ris dapat menstandarkan pembayaran dengan menggunakan QR Code serta bertujuan untuk memudahkan siapapun untuk melakukan transaksi. Bank Indonesia memiliki harapan bahwa Q-ris dapat mempermudah dan mempercepat proses transaksi dengan hanya menggunakan QR Code.

Dalam Peraturan Dewan Gubernur No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran, Bank Indonesia mengeluarkan standar QR Code. QR Code adalah sebuah alat pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, mobile banking, e-money atau bisa juga disebut dengan sebutan Q-ris. Q-ris diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan menggunakan standar Internasional EMV Co yaitu lembaga yang dapat menyusun standar internasional QR Code untuk sistem pembayaran. QR Code dapat digunakan dengan cara konsumen melakukan Scanning QR Code (Q-ris) pada merchant dan memasukkan nominal transaksinya. Setelah itu akan dilakukan otorisasi transaksi dan kemudian dapat dikonfirmasi pembayaran kepada penyedia barang atau jasa terkait.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di seluruh wilayah Indonesia memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah dalam upaya meningkatkan dan mengintensifkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tersebut juga memberikan kejelasan dan kepastian serta menutup bagi daerah-daerah untuk menambah atau memperluas jenis pungutan diluar aturan yang telah ditetapkan. Menghadapi dampak akibat pandemi *Covid-19* yang telah dirasakan seluruh lapisan masyarakat, mengakibatkan pelemahan hampir semua sektor perekonomian yang secara tidak langsung berdampak pada kemampuan masyarakat dalam membayar pajak sehingga mengakibatkan penerimaan pajak daerah menjadi tidak optimal.

Untuk meminimalisir penurunan pendapatan di tengah pandemi *Covid-19*, Pemerintah Kota Tanjungpinang melakukan beberapa inovasi atau strategi untuk mendorong masyarakat agar tetap dapat melaksanakan kewajibannya membayar pajak daerah. Tidak hanya dari sisi penerimaan pajak daerah yang sama pentingnya adalah bagaimana upaya BP2RD Kota Tanjungpinang dalam mengembangkan aplikasi yang ada guna membantu pelaksanaan penatausahaan Pajak Daerah salah satunya adalah *Q-ris*. *Q-ris (Quick Response Code Indonesian Standard)* adalah standar pembayaran berbasis kode *QR* yang dijadikan sebagai alat pembayaran oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang (BP2RD) untuk memberikan pelayanan prima dengan berbagai kemudahan bagi Wajib Pajak dalam membayar pajak dan retribusi daerah melalui *smartphone*. Pembayaran dapat dilakukan di semua *m-banking* dan dompet digital seperti *OVO*, *gopay*, *Dana*, *LinkAja*, *BebasBayar*, *BCA Mobile*, *SpeedCash*, Bank BRI, Bank Riau Kepri, mandiri, BNI serta *FastPay*. Dengan *Q-ris*, masyarakat dapat menghemat waktu dan mendapatkan pelayanan dengan lebih baik.

Pada faktanya, penerapan fitur *scanning QR Code* yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan masyarakat-masyarakat yang

enggan untuk menggunakan fitur *Q-ris* tersebut. Alasan yang paling sering ditemui adalah karena ketidakterbiasaan masyarakat menggunakan *Q-ris* pada saat membayar pajak terutama pada jenis Pajak Bumi dan Bangunan. Masyarakat mengungkapkan bahwa menggunakan *Scanning QR Code* atau *Q-ris* dianggap masih menjadi hal yang baru dan terkesan sulit untuk dioperasikan karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan teknologi. Masyarakat lebih memilih untuk membayar secara langsung kepada bidang pelayanan atau *face to face* dan mendapatkan bukti transaksi berupa kwitansi atau kertas.

Melalui teori efektivitas program menurut Budiani Ni Wayan (Dalam Buku Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran 2007) dapat dianalisis mengenai efektivitas penggunaan *Q-ris* dalam peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan pasca pandemi *Covid-19* di Kota Tanjungpinang sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Efektivitas penggunaan *Q-ris* berdasarkan ketepatan sasaran program bisa dibilang belum terimplementasikan secara efektif. Hal ini dikarenakan dari total jumlah populasi masyarakat Kota Tanjungpinang sebesar 227.663 (Dua Ratus Dua Puluh Tujuh Ribu Enam Ratus Enam Puluh Tiga Rupiah) hanya 0,37% atau sekitar 143 orang yang telah menggunakan *Q-ris*. Dari penggunaannya, masih belum dimengerti bagi beberapa kalangan yang belum faham dengan pembayaran digital. Namun bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan pembayaran digital, maka akan dengan mudah beradaptasi dalam penggunaan *Q-ris*.

2. Sosialisasi Program

BP2RD Kota Tanjungpinang melakukan sebuah strategi agar wajib pajak tertarik untuk menggunakan *Q-ris* sebagai media pembayaran. Strategi tersebut antara lain dengan memperkenalkan *Q-ris* di media cetak dan media sosial seperti koran, radio, instagram, youtube, dan facebook. BP2RD juga melakukan sosialisasi bersama Bank Riau melalui sarana prasarana berupa mobil keliling untuk memperkenalkan *Q-ris* kepada masyarakat. Bukan hanya itu saja, Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) melakukan sosialisasi penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) untuk tahun 2022 kepada ketua RT dan RW di empat kecamatan secara serentak di wilayah Kota Tanjungpinang. Adapun tujuan dilaksanakannya sosialisasi ini adalah dalam rangka memberikan pemahaman kepada perangkat RT dan RW guna mengoptimalkan pajak daerah terutama Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sosialisasi ini sekaligus memperkenalkan bahwasanya pembayaran PBB dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui *mobile banking* ataupun dengan *Q-ris* Bank Riau Kepri.

3. Pencapaian Tujuan Program

Efektivitas penggunaan *Q-ris* berdasarkan tujuan program dapat dikatakan belum terimplementasikan secara efektif. Hal ini dapat dilihat melalui Tabel Rekapitulasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Kota Tanjungpinang Tahun 2021.

**Tabel 1. Rekapitulasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Kota Tanjungpinang Tahun 2021**

No	Jenis Kanal	Pokok	Denda	Jumlah
1.	BRK	Rp. 250.595.209	Rp. 847.364	Rp. 251.442.573
2.	<i>E Commerce</i>	Rp. 33.445.950	Rp. 823.817	Rp. 34.269.767
3.	<i>E Channel</i>	Rp. 14.768.614	Rp. 525.766	Rp. 15.294.380



4.	<i>Q-ris</i>	Rp. 6.004.567	Rp. -	Rp. 6.004.567
<b>Jumlah</b>		<b>Rp. 304.814.340</b>	<b>Rp. 2.196.947</b>	<b>Rp. 307.011.287</b>

Sumber: Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang (2022)

Data diatas merupakan rekapan penerimaan pajak bumi dan bangunan berdasarkan jenis kanal pembayaran di Kota Tanjungpinang. *Q-ris* berada di posisi paling akhir yaitu dengan jumlah pokok hanya sebesar Rp. 6.004.567 (Enam Juta Empat Ribu Lima Ratus Enam Puluh Tujuh Rupiah) dengan denda Rp. 0 rupiah. Sedangkan posisi pertama dipegang oleh Bank Riau Kepri dengan jumlah pokok sebesar Rp. 250.592.209 (Dua Ratus Lima Puluh Juta Lima Ratus Sembilan Puluh Dua Ribu Dua Ratus Sembilan Rupiah) lalu disusul oleh kanal *E Commerce* dan *E Channel*.

#### 4. Pemantauan Program

Dalam hal pemantauan program, pihak BP2RD tidak memiliki wewenang secara penuh dikarenakan *Q-ris* merupakan produk dari Pemerintah Pusat yaitu Bank Indonesia. Pihak BP2RD hanya menyediakan database pembayaran pajak daerah lalu akan meneruskannya secara langsung kepada pihak Bank terkait. Hal-hal yang terkait dengan *maintenance*, pemeliharaan sistem dan lain-lain akan ditangani oleh pihak yang bersangkutan. Para pihak dalam pemrosesan transaksi *Q-ris* terdiri atas Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), Lembaga *Switching*, *Merchant Aggregator*, dan Pengelola *National Merchant Repository*. Sedangkan yang dapat melakukan pemrosesan transaksi *Q-ris* adalah Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang termasuk ke dalam kelompok Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran *front end* seperti Penerbit dan/atau *Acquirer*. PJSP dan Lembaga *Switching* yang melaksanakan kegiatan pemrosesan Transaksi *Q-ris* wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwasanya Efektivitas Penggunaan *Q-ris* dalam Peningkatan Penerimaan Pajak Bumi dan Daerah Pasca Pandemi Covid-19 Di Kota Tanjungpinang dapat dibilang belum terlaksana secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator teori yang digunakan menurut Budiani Ni Wayan tahun 2017. Dalam dimensi ketepatan sasaran program, *Q-ris* dapat dikatakan belum efektif. Sedangkan pada dimensi sosialisasi program, dapat dikatakan *Q-ris* telah cukup baik disosialisasikan oleh BP2RD. Pencapaian tujuan program juga dapat dikatakan belum efektif, hal ini dapat dilihat dari tabel rekapan penerimaan PBB menurut jenis kanal di Kota Tanjungpinang. Terakhir mengenai pemantauan program dapat dikatakan sudah cukup baik dilakukan oleh pihak Pemerintah Pusat.

Adapun saran yang dapat ditempuh di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: 1) Alat pembayaran *Q-ris* perlu untuk dilakukan pengembangan lebih dalam dan spesifik lagi. Pengembangan aplikasi dan teknologi lanjutan hendaknya diperbaharui agar *Q-ris* dapat dimengerti oleh seluruh kalangan masyarakat. *Q-ris* di Tanjungpinang juga hendaknya memiliki sebuah aplikasi yang dapat di unduh masyarakat melalui play store sehingga link akses yang terkadang masih sering error bisa teratasi dengan lebih baik, 2) Perlu adanya sosialisasi atau pemasaran lebih lanjut mengenai produk *Q-ris* kepada masyarakat luas (Wajib Pajak) agar pola pikir dapat berubah dari datang langsung ke loket pelayanan menjadi pelayanan pajak secara online.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada seluruh jajaran Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang yang telah menyediakan data Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tanjungpinang dan data Rekapan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Kota

Tanjungpinang Tahun 2021 Melalui Jenis Kanal serta bersedia menjadi informan sehingga mendukung kelancaran penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Anastasia, et. al. (2010). *QR Code Sebagai Inovasi Identifikasi Tanaman Bagi Pengunjung di Kebun Raya Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- J., Rouillard. (2008). *Contextual QR Codes: In Computing in the Global Information Technology*. ICCGI: The Third International Multi Conference.
- Laporan Rencana Inovasi Peningkatan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang (Triwulan 1 Tahun 2022).
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Imu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9.
- Lestari, Puji Sitopu, Edison, dkk. (2021). Analisis Penerapan Sistem E-Government Pada Realisasi Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Tanjungpinang. *Student Online Journal*, 2.
- Liswatin. (2022). Inovasi Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Konawe. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1.
- Mulyadi, Deddy, dkk. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rencana Strategis Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2023.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Organisasi Sektor Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Jurnal Good Governance*, 15.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.