



Evaluasi Prosedur Verifikasi dan Validasi Objek PBB-P2 dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak

Audy Zaelanty Rohmah*, Qosim, Rina Sulistyowati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan,
Lamongan, 62218, Indonesia

*audyrohma31@gmail.com

Abstract

This study evaluates the verification and validation procedures of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) objects to improve tax service quality in Lamongan Regency. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through interviews, observations, and document review. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, involving data reduction, display, and conclusion drawing. The results show that verification and validation have been effective through a hybrid system combining manual and digital methods, supported by strong collaboration between Bapenda and village governments. The use of the PBB-P2 Management Information System, Public Service Mall (MPP), and village official training enhanced data transparency and accuracy. Although some mismatches between field data and actual conditions were found, factors such as complete documentation and taxpayer cooperation helped speed up the process. Tax services were also responsive, supported by various digital channels and trained staff. These findings support theories of voluntary compliance, collaborative governance, and fiscal exchange, offering a practical model of local tax administration based on collaboration and technology.

Keywords: Collaboration, Digitalization, PBB-P2, Service Quality, Tax Validation, Tax Verification

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi prosedur verifikasi dan validasi objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pajak di Kabupaten Lamongan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur verifikasi dan validasi telah berjalan efektif dengan dukungan sistem manual dan digital (hybrid system), serta kolaborasi aktif antara Bapenda dan pemerintah desa. Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen PBB-P2, pelibatan Mall Pelayanan Publik (MPP), dan pelatihan aparatur desa memperkuat transparansi serta akurasi data objek pajak. Meskipun ditemukan ketidaksesuaian antara data fisik dan kondisi aktual di lapangan, faktor seperti kelengkapan dokumen dan sikap kooperatif wajib pajak mempercepat proses validasi. Kualitas pelayanan pajak juga menunjukkan responsivitas tinggi melalui berbagai saluran layanan digital dan peningkatan kompetensi petugas. Temuan ini memperkaya teori voluntary compliance, collaborative governance, dan fiscal exchange theory dalam konteks perpajakan daerah. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis terhadap pengembangan model administrasi PBB-P2 berbasis kolaborasi dan teknologi, serta memberikan rekomendasi untuk penguatan sistem pelayanan pajak yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, Kolaborasi, PBB-P2, Validasi Pajak, Verifikasi Pajak

Pendahuluan

Pelaksanaan otonomi daerah merupakan bentuk desentralisasi kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus

kepentingan masyarakatnya sendiri dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Melalui otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan fleksibilitas untuk menggali potensi lokal guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing wilayah. Kebijakan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah bertujuan agar daerah memiliki fleksibilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sesuai dengan karakteristik, kebutuhan serta aspirasi masyarakat setempat (RI, 2008). Dalam Pasal 1 angka 5 undang -undang tersebut, otonomi daerah didefinisikan sebagai kewenangan dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Salah satu indikator penting keberhasilan otonomi daerah adalah meningkatnya kemandirian fiskal yang tercermin dari kemampuan daerah dalam menggali dan mengelola sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam hal ini, pajak daerah memiliki peran strategis sebagai sumber utama PAD yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) (RI, 2009), kewenangan pengelolaan pajak daerah diserahkan kepada masing-masing pemerintah daerah yang kemudian dikelompokkan menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Di antara berbagai jenis pajak daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu yang memberikan kontribusi besar terhadap PAD, khususnya di wilayah kabupaten/kota, karena mencakup objek pajak yang tersebar luas dan bersifat tetap.

Di Kabupaten Lamongan, PBB-P2 merupakan salah satu sumber PAD utama. Berdasarkan data realisasi pajak daerah Kabupaten Lamongan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa kontribusi dari PBB-P2 mengalami peningkatan secara konsisten selama periode 2017 hingga 2023. PBB-P2 meningkat dari Rp30,398 juta pada tahun 2017 menjadi Rp44,722 juta pada tahun 2023. Kenaikan ini mencerminkan perbaikan dalam pengelolaan pajak, baik dari sisi administrasi, pendataan objek, maupun peningkatan kesadaran wajib pajak.

Tabel 1. Realisasi PBB-P2 Kabupaten Lamongan 2017-2023

Keterangan	Penerimaan						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PBB-P2 (Rp Juta)	30,398	41,486	42,110	42,863	43,621	43,074	44,722

Namun demikian, pertumbuhan tersebut pada Tabel 1 belum sepenuhnya mencerminkan optimalisasi efektivitas sistem pengelolaan, khususnya dalam prosedur verifikasi dan validasi data objek pajak. Padahal, akurasi dan keandalan data menjadi dasar utama dalam menentukan nilai kewajiban pajak dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak (Maulana, 2022; Sari & Raswini, 2017; Awaludin et al., 2023).

Permasalahan utama yang dihadapi Bapenda Kabupaten Lamongan terletak pada masih lemahnya sistem verifikasi dan validasi objek PBB-P2, terutama dalam hal integrasi data antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Ketidaksesuaian data objek pajak seperti luas tanah atau bangunan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) menjadi penyebab inefisiensi layanan, memperlambat proses administrasi, dan menurunkan tingkat kepuasan serta kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan penerimaan pajak belum sepenuhnya sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan pajak.

Kebijakan nasional tentang digitalisasi pelayanan publik semakin menegaskan pentingnya perbaikan prosedur administrasi perpajakan melalui integrasi sistem informasi. Transformasi ini tidak hanya dimaksudkan untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan akurasi data, transparansi informasi, serta akuntabilitas kinerja aparatur pemerintah daerah. Namun, pelaksanaannya di tingkat kabupaten masih menghadapi tantangan besar, baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun kualitas sumber daya manusia. Keterlambatan pembaruan data, kurangnya sosialisasi yang efektif, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi hambatan nyata dalam proses verifikasi dan validasi data PBB-P2 di Lamongan. Kondisi tersebut pada akhirnya berdampak langsung terhadap penurunan kualitas pelayanan pajak, khususnya dalam hal kecepatan, keakuratan informasi, dan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diterima.

Beberapa penelitian terdahulu menyoroti pentingnya sistem informasi dalam mendukung pelayanan pajak (Budianto, 2021; Siahaan, 2022; Febrianti & Fanida, 2022; Kusumaningrum & Indriyanti, 2022) dan perlunya koordinasi antarlembaga dalam integrasi data (Ratuela et al., 2015; Sulistyo et al., 2023). Namun, sebagian besar studi tersebut berfokus pada kota-kota besar dengan infrastruktur digital yang relatif mapan. Belum banyak kajian yang secara spesifik mengevaluasi prosedur verifikasi dan validasi objek PBB-P2 di daerah tingkat dua seperti Kabupaten Lamongan yang memiliki kompleksitas data tinggi. Hal inilah yang menjadi kesenjangan penelitian (research gap) yang ingin dijawab oleh studi ini.

Urgensi dari penelitian ini menyasar akar persoalan pelayanan pajak daerah, yakni pada proses dasar pengelolaan data objek pajak yang belum optimal. Keterbaruan penelitian ini terletak pada pendekatan evaluatif terhadap prosedur teknis dan kelembagaan verifikasi serta validasi data PBB-P2, yang dikaitkan langsung dengan dampaknya terhadap kualitas pelayanan pajak. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan aktual dan merumuskan rekomendasi strategis guna memperbaiki sistem pelayanan perpajakan daerah secara menyeluruh.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi prosedur verifikasi dan validasi objek PBB-P2 di Kabupaten Lamongan serta menganalisis implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan pajak. Adapun kontribusi penelitian ini meliputi dua hal: pertama, memberikan dasar empiris bagi perbaikan kebijakan pengelolaan PBB-P2 di tingkat daerah; dan kedua, memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan perpajakan berbasis sistem informasi di daerah berkembang.

Kajian Pustaka

Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang dibayarkan oleh individu atau badan, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dan tidak memberikan imbalan secara langsung (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah). Pajak ini menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus instrumen kebijakan fiskal untuk mendorong pembangunan ekonomi lokal. Menurut Adisasmita (2011), pajak daerah merupakan kewajiban masyarakat untuk menyetorkan sebagian kekayaannya kepada pemerintah daerah akibat dari suatu kedudukan hukum tertentu, tanpa mengandung unsur sanksi pidana. Dalam konteks desentralisasi fiskal, pajak daerah memiliki fungsi strategis dalam memperkuat kemandirian daerah, termasuk melalui optimalisasi potensi lokal

(Nasrun & Adil, 2022). Noviani, Prabowo, & Hasan (2022) menyatakan bahwa efektivitas pengelolaan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi fiskal daerah dalam memanfaatkan sistem informasi perpajakan dan melakukan pembaruan data objek pajak secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan sistem administrasi perpajakan, termasuk melalui perbaikan prosedur verifikasi dan validasi, menjadi bagian integral dari reformasi pajak daerah yang modern dan berkelanjutan.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

PBB-P2 merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, atau pemanfaatan bumi dan/atau bangunan yang berada di wilayah perdesaan dan perkotaan. Pajak ini tidak lagi dikelola oleh pemerintah pusat, melainkan menjadi kewenangan daerah sejak tahun 2010 berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Menurut Tambunan (2022), objek PBB meliputi permukaan bumi (tanah) dan segala sesuatu yang dibangun atau berdiri di atasnya (bangunan), dengan ketentuan tertentu. Priyatna et al. (2023) menjelaskan bahwa pengelolaan PBB-P2 menuntut keakuratan data objek dan subjek pajak agar nilai jual objek pajak (NJOP) dapat dihitung secara adil dan proporsional. Ritonga (2021) menekankan bahwa kontribusi PBB-P2 terhadap PAD sangat dipengaruhi oleh kualitas basis data objek pajak. Oleh karena itu, proses identifikasi, verifikasi, dan pembaruan data menjadi faktor utama dalam menjamin keadilan fiskal dan efisiensi pelayanan publik di bidang perpajakan daerah.

Verifikasi dan Validasi Objek Pajak PBB-P2

Verifikasi dan validasi merupakan dua tahapan krusial dalam memastikan keakuratan data dan dokumen yang berkaitan dengan objek pajak. Verifikasi merujuk pada kegiatan pemeriksaan kesesuaian data dan dokumen objek pajak dengan kondisi riil di lapangan, sedangkan validasi merupakan proses konfirmasi bahwa data yang telah diverifikasi benar, sah, dan dapat digunakan dalam sistem perpajakan daerah (Widyastuti, 2023). Kedua proses tersebut menjadi fondasi bagi penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang akurat. Ketidaktepatan dalam data objek pajak berisiko menimbulkan ketidakadilan fiskal, sengketa pajak, dan turunnnya kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, sistem verifikasi dan validasi harus didukung oleh integrasi data antarlembaga (misalnya dengan Badan Pertanahan Nasional), sistem informasi yang mutakhir, dan kapasitas petugas pajak yang memadai. Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, proses validasi yang berbasis teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan menurunkan potensi kesalahan administrasi. Proses verifikasi yang lamban, tumpang tindih, atau tidak terdokumentasi dengan baik akan mengganggu keseluruhan siklus pelayanan pajak, khususnya dalam penerbitan SPPT.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-07/PJ/2019, pelayanan perpajakan merupakan bentuk pelayanan publik yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kualitas pelayanan pajak secara langsung memengaruhi tingkat kepatuhan,

penerimaan pajak, serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian oleh Kartikasari & Rachmawati (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak akan meningkat secara signifikan apabila data objek pajak yang digunakan valid, terkini, dan dapat diakses secara digital oleh petugas maupun wajib pajak. Dengan demikian, ada hubungan yang kuat antara efektivitas verifikasi dan validasi data PBB-P2 dengan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan daerah.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi terhadap prosedur verifikasi dan validasi objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan, serta hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan pajak kepada masyarakat. Fokus kajian diarahkan pada sejauh mana pelaksanaan prosedur tersebut dapat menjamin keakuratan data objek pajak, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini juga mengkaji kendala aktual yang dihadapi dalam proses validasi, termasuk ketidaksesuaian data antar instansi (Bapenda-BPN), keterbatasan teknologi informasi, serta kapasitas sumber daya manusia. Dengan pendekatan evaluatif, penelitian ini berupaya merumuskan rekomendasi kebijakan strategis yang relevan dalam mendukung modernisasi sistem pelayanan PBB-P2 berbasis data yang akurat dan sistem informasi yang terintegrasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang mengutamakan pemahaman mendalam terhadap proses dan makna dari perspektif subjek yang diteliti. Sugiyono (2018), pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali makna, proses, dan pemahaman subjektif dari individu atau kelompok yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yang menjadi instansi pelaksana pengelolaan dan pelayanan PBB-P2. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap kegiatan operasional yang berkaitan dengan proses verifikasi, validasi, dan pelayanan pajak. Data sekunder berupa dokumen pendukung seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), data objek pajak, laporan pelayanan PBB-P2, serta peraturan daerah dan instrumen kebijakan yang relevan.

Informan utama dalam penelitian ini meliputi: (1) Kepala bidang atau staf pelaksana bagian pendataan, pendaftaran, verifikasi, dan validasi objek PBB-P2 di Bapenda, (2) Petugas layanan pajak di loket pelayanan PBB-P2, dan (3) Beberapa wajib pajak sebagai penerima layanan, untuk mendapatkan perspektif dari sisi pengguna jasa. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan disesuaikan hingga mencapai saturasi data (data saturation), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk memastikan kredibilitas dan

validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member check (Sugiyono, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Evaluasi Prosedur Verifikasi Objek Pajak PBB-P2 di Kabupaten Lamongan

Prosedur verifikasi objek pajak PBB-P2 di Kabupaten Lamongan dilakukan secara sistematis dengan tahapan awal berupa pengisian Formulir Pendaftaran Objek Pajak oleh wajib pajak yang kemudian disampaikan kepada perangkat desa atau langsung ke Mal Pelayanan Publik (MPP). Formulir ini harus disertai dengan dokumen pendukung yang valid sebagai dasar verifikasi.

Verifikasi dilakukan oleh petugas penilai dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui dua pendekatan utama, yaitu verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan. Verifikasi administrasi memeriksa kelengkapan dokumen, sedangkan verifikasi lapangan bertujuan memastikan kesesuaian fisik objek pajak di lapangan dengan data yang diajukan. Proses verifikasi di Kabupaten Lamongan melibatkan kerjasama yang erat antara wajib pajak dan petugas verifikasi. Di lapangan, data wajib pajak yang lengkap dan akurat menjadi faktor penentu kelancaran verifikasi. Faktor-faktor penghambat utama yang sering ditemukan meliputi ketidaksesuaian antara ukuran objek pajak yang dilaporkan dan kondisi lapangan. Sebaliknya, faktor pendukung yang memudahkan proses verifikasi adalah kesepakatan antara wajib pajak dan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang diterapkan, yang dapat mempercepat proses verifikasi dan penyelesaian registrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas verifikasi dan kepala desa, ditemukan bahwa hambatan utama dalam proses ini adalah ketidaksesuaian ukuran tanah atau bangunan yang dilaporkan oleh wajib pajak dibandingkan dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pembaruan data oleh wajib pajak serta ketidaktahuan mereka terhadap kewajiban melaporkan perubahan fisik atau status kepemilikan. Salah satu petugas verifikasi menyatakan:

"Begini mbak Rohmah, yang sering kami alami itu objek pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak tidak sesuai dengan kondisi lapangan, seperti adanya bangunan baru atau perubahan luas tanah tidak dilaporkan. Ini yang menjadi kendala verifikasi".

Selain itu, dalam hal koordinasi, kepala desa memiliki peran yang sangat vital untuk membantu dalam penyelesaian masalah yang ditemukan selama proses verifikasi. Kepala desa berperan aktif sebagai fasilitator dalam proses verifikasi, membantu petugas menjembatani komunikasi dengan wajib pajak dan memberikan informasi lokal yang akurat. Petugas verifikasi menyatakan bahwa kerja sama dan kejujuran wajib pajak menjadi faktor kunci kelancaran verifikasi. Dalam prakteknya, petugas verifikasi melakukan kunjungan langsung ke lokasi objek pajak untuk memastikan data yang tercatat sesuai dengan kondisi fisik di lapangan. Hasil wawancara dengan kepala desa menunjukkan bahwa mereka aktif membantu petugas verifikasi untuk mendata dan memverifikasi objek pajak yang ada, serta memperbaiki ketidaksesuaian data yang ditemukan. Keterlibatan wajib pajak dalam memastikan bahwa data mereka akurat dan sesuai dengan kondisi lapangan sangat mendukung terciptanya sistem verifikasi yang lebih transparan dan adil. Salah satu petugas verifikasi menjelaskan:

“Kejujuran wajib pajak dalam melaporkan objek pajak akan memudahkan kami dalam melakukan verifikasi, dan ini tentu menguntungkan semua pihak”.

Secara keseluruhan, prosedur verifikasi objek pajak PBB-P2 di Kabupaten Lamongan telah dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS) yang berlaku. Dengan adanya dokumentasi yang lengkap, kunjungan langsung ke lokasi, dan koordinasi yang baik antara petugas verifikasi dan kepala desa, proses verifikasi dapat berjalan dengan lancar. Penelitian ini sejalan dengan temuan Irfan (2021) yang menunjukkan bahwa fungsi pendataan bertujuan untuk memverifikasi subjek pajak yang dikenakan pajak, sehingga menjadi objek pajak PBB-P2 yang tercatat dengan baik dan akurat.

Evaluasi Prosedur Validasi Objek Pajak PBB-P2 di Kabupaten Lamongan

Validasi objek pajak PBB-P2 dilakukan setelah tahap verifikasi, dengan tujuan memastikan keabsahan dan akurasi data yang telah diverifikasi. Validasi dilakukan oleh Bapenda melalui dua pendekatan utama, yaitu validasi dokumen dan validasi lapangan. Validasi dokumen mencakup pemeriksaan terhadap sertifikat tanah, surat keterangan kepemilikan, serta dokumen hukum lainnya. Petugas memastikan bahwa data tersebut sesuai dengan yang tercatat di sistem. Sementara itu, validasi lapangan mencakup pengecekan fisik, pengukuran ulang, serta verifikasi langsung atas objek yang telah dilaporkan.

Proses validasi metode dokumen diawali dengan pemeriksaan dokumen terkait objek pajak, seperti sertifikat tanah, surat perjanjian, dan dokumen lainnya yang dapat memberikan informasi tentang status hukum properti. Melalui pemeriksaan dokumen ini, petugas Bapenda dapat memastikan kesesuaian data yang tercatat dalam sistem dengan dokumen yang ada. Menurut wawancara dengan salah seorang petugas verifikasi dari Bapenda menyatakan:

“Kami mengharuskan semua pemilik properti untuk menyerahkan dokumen legalnya mbak, seperti sertifikat tanah sebagai bukti sah dari objek pajak. Dokumen ini sangat penting bagi kami sebagai dasar untuk validasi lebih lanjut”.

Metode lapangan dilakukan dengan pengecekan langsung ke lokasi objek pajak untuk memverifikasi data yang tercatat di sistem. Aktivitas ini melibatkan tim Bapenda yang turun ke lapangan untuk memastikan keberadaan fisik objek pajak sesuai dengan yang tercatat. Selain itu, petugas juga melakukan pengukuran ulang jika diperlukan untuk memastikan kesesuaian data. Wawancara dengan petugas lapangan Bapenda menjelaskan:

“Kami sering melakukan pengecekan fisik dan pengukuran ulang untuk memastikan objek pajak yang tercatat sesuai dengan kondisi lapangan, terutama untuk properti yang baru atau yang telah mengalami perubahan”.

Pegawai Bapenda juga menyatakan bahwa kerjasama antara Bapenda dan pemerintah desa sangat membantu dalam memastikan akurasi data objek pajak. Pemerintah desa memberikan informasi lokal yang tidak tercantum dalam dokumen formal. Selain itu, keterlibatan masyarakat, seperti memberikan informasi mengenai perubahan fisik properti mereka, juga sangat penting. Oleh karena itu, kolaborasi ini membantu mempercepat dan mempermudah proses validasi. Seorang pegawai Bapenda menyatakan:

“Kita bekerja sama dengan desa untuk memverifikasi data objek pajak yang belum terdaftar. Desa dapat memberikan informasi yang sangat berguna karena mereka lebih memahami status properti di wilayah masing-masing”.

Proses validasi semakin diperkuat dengan penerapan teknologi digital. Bapenda Kabupaten Lamongan memanfaatkan aplikasi sistem informasi untuk pencatatan dan pembaruan data objek pajak secara digital, sehingga validasi dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Selain itu, program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang dilaksanakan oleh BPN turut mendukung akurasi dan sinkronisasi data tanah dengan data pajak. Bapenda juga akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap proses validasi data yang dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang akurat. Dengan adanya pemantauan dan evaluasi secara berkala, Bapenda dapat terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam proses validasi yang ada. Data yang telah tervalidasi kemudian dianalisis untuk memastikan kesesuaiannya dalam basis data pajak dan digunakan untuk pengelolaan pajak properti yang lebih efisien. Dalam hal ini, Bapenda juga akan mengidentifikasi ketidaksesuaian atau kesalahan dalam data untuk melakukan pembetulan. Seorang petugas Bapenda menyatakan :

“Setiap kali kami menemukan kesalahan atau ketidaksesuaian data, kami melakukan pembetulan. Proses ini tidak hanya satu kali saja mbak, tetapi dilakukan berulang kali agar data tetap akurat”.

Selain melibatkan pemerintah desa, penting juga untuk melibatkan masyarakat dalam proses validasi data. Masyarakat dapat memberikan informasi yang lebih lengkap tentang objek pajak mereka, yang tentunya meningkatkan kualitas data yang dikumpulkan. Secara keseluruhan proses validasi data objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Lamongan mencakup beberapa tahapan yang melibatkan pengumpulan dan verifikasi data melalui metode dokumen dan lapangan, pemanfaatan teknologi, serta kerjasama dengan pemerintah desa dan masyarakat. Validasi dilakukan secara berkelanjutan dengan sistem monitoring dan evaluasi internal untuk mendeteksi kesalahan data. Ketika ditemukan ketidaksesuaian, petugas akan melakukan pembetulan agar data tetap mutakhir. Temuan ini didukung oleh penelitian Priyatna et al. (2023) yang menyebutkan bahwa keberhasilan validasi bergantung pada sinergi antarinstansi serta dukungan teknologi.

Kualitas Pelayanan Pajak di Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan pajak di Kabupaten Lamongan dapat dinilai dari responsivitas, kemudahan akses, dan transparansi dalam menangani keluhan dan pengaduan wajib pajak. Wajib pajak dapat mengajukan pengaduan baik secara langsung melalui MPP maupun secara tidak langsung melalui media sosial dan situs web resmi Bapenda.

“Masalah dalam proses verifikasi dan validasi PBB-P2 sama dengan pengaduan terkait layanan lainnya yang dapat dilakukan dengan melalui Pengaduan Langsung (datang ke MPP) dan Tidak Langsung (melalui sosmed dan website). Proses verifikasi berkas jika hanya dilakukan penelitian kantor akan lebih cepat jika tidak dilakukan validasi objek 99 pajak ke lapangan. Jika dilakukan validasi objek PBB-P2 ke lapangan akan lebih lama karena akan berkoordinasi dengan perangkat/ petugas wilayah setempat”.

Respon Bapenda dalam menangani pengaduan tergolong cepat dan efektif. Proses verifikasi ulang terhadap berkas pengaduan dilakukan sesuai tingkat urgensi dan kompleksitasnya. Bila pengaduan menyangkut validasi lapangan, maka akan dilakukan koordinasi terlebih dahulu dengan aparat desa untuk pelaksanaan kunjungan lapangan. Hasil wawancara dengan wajib pajak, menyatakan bahwa:

“iya, sudah efektif. langsung diproses oleh pihak pelayanan terkait permasalahan yang diajukan. Kalau selama ini tidak ada perbaikan, lancar sampai selesai”.

Bapenda terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengembangkan sistem digital seperti pembayaran PBB-P2 secara online dan pengajuan permohonan perubahan data melalui sistem elektronik. Bapenda juga bekerja sama dengan perbankan untuk memperluas kanal pembayaran. Peningkatan sistem ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang ke loket fisik, yang tidak hanya menghemat waktu tetapi juga sumber daya. Petugas pelayanan menyatakan bahwa sistem informasi pajak yang dimiliki Bapenda saat ini sudah cukup memadai, namun terus dikembangkan agar lebih ramah pengguna dan efisien. Keberadaan loket di MPP juga sangat membantu masyarakat, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hal ini sesuai dengan pernyataan petugas Pelayanan yang menyatakan bahwa :

“Meningkatkan Kualitas dan sistem aplikasi agar lebih memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Propek kedepan dalam Meningkatkan kualitas dan kerjasama dengan kemitraan lain agar lebih mudah dijangkau masyarakat. Keamanan dan kerahasiaan Data akan disimpan di aplikasi bapenda sendiri dan tidak akan di publikasikan pada siapapun kecuali ada surat pengantar resmi dari jika dibutuhkan data tersebut”.

Hasil ni menunjukkan komitmen Bapenda terhadap perlindungan data pribadi, yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik dalam menggunakan sistem online yang mereka kembangkan. Adanya layanan di loket Bapenda di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lamongan juga menunjukkan upaya Bapenda dalam meningkatkan aksesibilitas layanan mereka. Dengan menyediakan lokasi fisik yang jelas dan jam operasional yang spesifik, Bapenda tetap memberikan opsi bagi mereka yang mungkin belum bisa atau tidak nyaman menggunakan layanan online. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak di Kabupaten Lamongan telah memenuhi aspek kecepatan, kejelasan prosedur, aksesibilitas, serta perlindungan terhadap data pribadi. Hal ini mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak daerah secara keseluruhan.

Pembahasan

Evaluasi Prosedur Verifikasi Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Prosedur verifikasi objek PBB-P2 di Kabupaten Lamongan menunjukkan efektivitas yang tinggi, dengan mengacu pada SOP dari Bapenda yang mencakup proses sistematis mulai dari pengisian formulir permohonan, pelampiran dokumen pendukung, verifikasi lapangan, hingga pelaporan melalui Nota Dinas. Prosedur ini menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi, terutama karena adanya integrasi antara pendekatan manual dan digital yang dikenal sebagai hybrid system,

sebagaimana juga ditunjukkan oleh temuan Utomo & Tedjo (2022); Aprilia et al. (2020), yang menyatakan bahwa kombinasi sistem digital dan manual mampu meningkatkan efisiensi di daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi.

Salah satu bentuk inovasi yang menonjol adalah pemanfaatan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat layanan pajak satu pintu. Keberadaan MPP mendukung prinsip *good governance* dan *tax compliance* (James & Alley, 2004; Erdi & Rohilie, 2023), serta mempercepat interaksi antara wajib pajak dan pemerintah daerah. Pendekatan ini jarang diadopsi daerah lain, menjadikannya sebagai nilai kebaruan dari penelitian ini.

Temuan lapangan juga menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian data fisik objek pajak dengan kondisi aktual, yang menjadi hambatan dalam pembaruan SPPT. Ketidaksesuaian ini dapat berupa perubahan luas bangunan, status kepemilikan, hingga perbedaan penggunaan lahan yang tidak tercatat dalam basis data perpajakan. Hal ini menimbulkan tantangan administratif bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), khususnya dalam memastikan validitas data sebagai dasar perhitungan pajak. Namun, faktor pendukung seperti kelengkapan dokumen, keakuratan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), serta sikap kooperatif wajib pajak terbukti mempercepat proses verifikasi. Temuan ini menguatkan konsep *voluntary compliance* dari Kirchler (2007), yang menekankan pentingnya kepercayaan dan rasa tanggung jawab warga negara terhadap otoritas pajak dalam mendorong kepatuhan secara sukarela.

Untuk mengatasi kendala ketidaksesuaian data dan mempercepat proses pembaruan, pendekatan kolaboratif menjadi solusi yang sangat relevan. Proses verifikasi yang dilakukan tidak semata-mata menjadi tanggung jawab internal Bapenda, melainkan melibatkan perangkat desa sebagai pihak yang paling memahami kondisi riil wilayahnya. Dalam praktiknya, petugas Bapenda secara aktif berkoordinasi dengan kepala desa dan perangkatnya dalam melakukan survei lapangan, validasi fisik, serta pengecekan ulang terhadap data yang diajukan oleh wajib pajak. Model kerja sama ini mencerminkan praktik *collaborative governance* seperti dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2008), yang menekankan pentingnya keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dalam merumuskan dan menjalankan kebijakan publik.

Kolaborasi tersebut tidak hanya menjawab tantangan administratif, tetapi juga membuka jalan bagi integrasi teknologi dalam proses verifikasi. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen PBB-P2, yang berperan penting dalam mendukung digitalisasi proses verifikasi dan pelaporan data objek pajak. Teknologi ini memberikan keandalan dan transparansi dalam alur kerja, serta memungkinkan pemantauan data secara lebih sistematis dan real-time. Namun, karena belum semua wilayah memiliki infrastruktur digital yang memadai, pendekatan *hybrid system* yang mengombinasikan metode manual dan digital menjadi strategi adaptif yang sangat relevan di Kabupaten Lamongan. Hal ini sejalan dengan temuan Budianto (2021), yang menyebut bahwa fleksibilitas sistem menjadi kunci dalam mengelola administrasi pajak di daerah yang beragam tingkat kesiapan teknologinya.

Secara keseluruhan, proses verifikasi PBB-P2 di Kabupaten Lamongan memperlihatkan sinergi antara sistem (teknologi informasi), struktur kelembagaan (desa dan kabupaten), serta sumber daya manusia (petugas dan warga). Kebaruan dalam penelitian ini tidak hanya terletak pada penggunaan MPP sebagai pusat layanan dan digitalisasi proses, tetapi juga pada bagaimana desa diberdayakan melalui pelatihan dan dilibatkan aktif dalam tata kelola PBB-P2. Dengan demikian, model yang dikembangkan di Lamongan dapat dijadikan rujukan untuk replikasi sistem verifikasi pajak yang efisien, partisipatif, dan berbasis teknologi di wilayah lain.

Evaluasi Prosedur Validasi objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Proses validasi objek PBB-P2 di Kabupaten Lamongan dilakukan melalui dua pendekatan utama, yakni validasi dokumentasi dan validasi lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan keakuratan data objek pajak, yang menjadi dasar penentuan kewajiban pembayaran dalam SPPT. Validasi dokumen mencakup pemeriksaan sertifikat tanah, IMB, dan dokumen lain, sedangkan validasi lapangan melibatkan pengukuran ulang dan pengamatan langsung terhadap kondisi objek pajak. Validasi ini mencerminkan prinsip *administrative compliance*, sebagaimana dikemukakan oleh Sandford (2000), yang menekankan pentingnya ketepatan data dalam sistem perpajakan. Di Lamongan, proses validasi diperkuat melalui *community-based validation*, yaitu model yang melibatkan perangkat desa sebagai sumber informasi primer mengenai kondisi riil objek pajak (Putra, 2021). Petugas juga diberi kewenangan melakukan koreksi data ketika ditemukan perbedaan antara data administrasi dan kondisi lapangan. Fleksibilitas ini menjadikan validasi di Lamongan bersifat adaptif dan kontekstual.

Selain itu, penggunaan aplikasi digital berbasis web maupun mobile juga diterapkan, untuk mempercepat dan mempermudah proses validasi data dan memperkecil risiko human error. Proses ini mencerminkan perkembangan menuju sistem *smart taxation* di tingkat lokal, yang selaras dengan arah transformasi digital administrasi publik. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa validasi objek pajak di Lamongan telah dilakukan secara menyeluruh, berbasis kolaborasi, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pendekatan ini dapat dijadikan contoh model validasi PBB-P2 yang efektif dan berpotensi untuk direplikasi oleh daerah lain dalam rangka optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kualitas Pelayanan Pajak di Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan pajak PBB-P2 oleh Bapenda Lamongan menunjukkan kinerja yang adaptif dan proaktif, ditandai dengan penyediaan berbagai kanal layanan, seperti Mal Pelayanan Publik (MPP), website, media sosial, dan aplikasi perpesanan WhatsApp. Pendekatan *multichannel service* ini sejalan dengan konsep *service quality* (Parasuraman et al., 2008) yang mengedepankan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kemudahan akses (*accessibility*) dalam pelayanan publik. Respon yang cepat terhadap keluhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan kelengkapan data yang disampaikan, menunjukkan bahwa edukasi publik berperan strategis. Keterlibatan tim teknis yang kompeten serta pelatihan berkelanjutan mencerminkan fokus pada peningkatan kapasitas SDM, sejalan dengan konsep *customer engagement* dan *continuous improvement* dalam pelayanan publik modern (Zeithaml et al., 2009).

Kebaruan juga terlihat dari integrasi monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan layanan. Proses ini bukan sekadar administratif, tetapi diarahkan untuk membangun siklus perbaikan berkelanjutan yang memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Temuan ini memperkuat studi (Yuliana, A., & Purnama, 2024), (Siahaan, A M, 2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan pajak berbasis digital dapat mendorong peningkatan kepatuhan dan kepercayaan publik terhadap lembaga pajak. Secara konseptual, pelayanan pajak di kabupaten Lamongan menghadirkan kebaruan

dalam model pelayanan publik yang berbasis kompetensi, digitalisasi, dan pendekatan humanis. Hal ini menjadi contoh nyata implementasi *one-stop integrated service* yang masih jarang diterapkan secara komprehensif di kabupaten lain. Oleh karena itu, pelayanan pajak di Lamongan dapat menjadi referensi dalam reformasi pelayanan pajak berbasis teknologi dan kolaborasi antarunit.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan proses verifikasi dan validasi objek pajak PBB-P2 di Kabupaten Lamongan tidak hanya bergantung pada kelengkapan administrasi dan akurasi data, tetapi juga ditentukan oleh sinergi antara pemerintah kabupaten, pemerintah desa, serta partisipasi aktif wajib pajak. Ketidaksesuaian data fisik yang semula menjadi hambatan dapat diminimalisir melalui kolaborasi lapangan, dukungan teknologi informasi, dan pendekatan edukatif yang terstruktur. Pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Manajemen PBB-P2 serta penggunaan sistem hybrid terbukti mampu menjembatani kesenjangan infrastruktur, sementara pelatihan dan sosialisasi memperkuat aspek sumber daya manusia. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan kolaboratif dan berbasis teknologi dalam reformasi administrasi perpajakan di tingkat lokal.

Oleh karena itu, disarankan agar model kolaborasi desa-kabupaten yang telah terbentuk dapat dijadikan kerangka kebijakan berkelanjutan dalam pengelolaan PBB-P2. Pemerintah daerah perlu memperluas cakupan pelatihan bagi aparatur desa dan mengintensifkan edukasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran serta akurasi pelaporan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk fokus pada analisis dampak implementasi sistem verifikasi dan validasi berbasis teknologi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah secara kuantitatif. Selain itu, kajian komparatif antar daerah yang telah menerapkan sistem serupa juga akan memberikan wawasan yang lebih luas mengenai efektivitas model kolaborasi dan digitalisasi yang diterapkan.

Daftar Pustaka

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. In *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Aprilia, S. N., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (2022). Implementasi e-government pada aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo:(Studi kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo). *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 2(01), 81-90.
- Awaludin, D. T., Hasanudin, H., & Alfitriani, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Kemudahan Pengguna Dengan Terhadap Pelaporan Pajak E-Filing. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 12(2), 107-117.
- Budianto, F, and R. S. (2021). Kendala Teknis Dalam Implementasi Sistem E-Tax: Studi Kasus Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Perpajakan*, 9(4), 78-90.
- Erdi, E., & Rohilie, H. F. (2023). Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang. *Journal Of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 9(1),

36-52.

- 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*, 739-752.
- James, S., & Alley, C. (2004). Tax compliance, self-assessment and tax administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27-42.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Kusumanigrum, F., & Indriyanti, A. D. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto dengan Menggunakan Metode Pengembangan Sistem Spiral. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(1), 45-49.
- Maulana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Aspek Reliability (Kehandalan) Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 5(1), 345-358.
- Miles, M.B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nasrun, M., & Adil, M. (2022). YUME : Journal of Management Analisis Efektivitas Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Makassar. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 749-762.
- Noviani, A., Prabowo, A., & Hasan, I. (2022). Peran Pajak Daerah dalam Meningkatkan Otonomi Daerah: Studi Kasus di Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 34-45.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12-35.
- Priyatna, D., Suyanto, U. Y., Singgih, C. T., Nataliawati, R., & Dewi, I. A. S. K. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Pemungutan, Prosedur Pencatatan dan Monitoring Realisasi Penerimaan PBB-P2. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 517-522. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1093>
- Putra, S, dan D. S. (2021). Evaluasi Sistem Pembayaran E-Tax dan Dampaknya terhadap Efektivitas Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 22(3), 134-42.
- Rashid, S. F. A., Ramli, R., Palil, M. R., & Amir, A. M. (2021). Improving voluntary compliance using power of tax administrators: The mediating role of trust. *Asian Journal of Business and Accounting*, 14(2), 101-136.
- Ratuela, G. J., Pelaksanaan, E., Dan, P., Pencatatan, P., Bumi, P., Bangunan, D., Dan, P., Nangoi, G. B., & Sabijono, H. (2015). Evaluasi Pelaksanaan Pemungutan dan Prosedur Pencatatan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Sebagai Pajak Daerah Di Kota Bitung. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5), 34-45. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/9693/9279>
- RI, P. P. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- RI, P. P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*.
- Ritonga, S. R. (2021). Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.30829/ajei.v6i1.9213>

- Sari, W. S., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2000-2027.
- Siahaan, A M, and A. S. (2022). Digital Transformation in Tax Services: Implementation of Electronic Tax Payment System in Indonesia. *International Journal of Tax Research*, 21(4), 200-215.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulistiyo, H., Martua, A., Sayuti, S., Mulyana, M., & Ginting, I. T. (2023). Government Performance Pada Kebijakan Transformasi Digital: Bagaimana Transformation Capability Mempengaruhinya?(Studi Empiris Di Provinsi Maluku Utara). *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 95-113.
- Tambunan, R. (2022). Pajak Bumi dan Bangunan: Kajian dan Implementasi. *Jurnal Ekonomi Dan Pajak Daerah*, 19(2), 76-89.
- Taufik Kurachman, P., Tinggi, S., & Indonesia, P. (2025). *Harmonisasi Layanan Digital Dibidang Perpajakan Dalam*. 6(1), 293-299.
- Torgler, B., & Valev, N. T. (2010). Gender and public attitudes toward corruption and tax evasion. *Contemporary Economic Policy*, 28(4), 554-568.
- Utomo, A. S., & Tedjo, P. (2022). Implementasi Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (Simpel-Pbb) Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(1), 1-8.
- Widyastuti, I. (2023). Pentingnya Sistem Manajemen Pajak dalam Verifikasi dan Validasi Data. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 5(2), 58-72.
- Yuliana, A., & Purnama, J. (2024). Indikator Kualitas Pelayanan Pajak dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pelayanan Publik*, 17(1), 88-102.