



Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis QRIS dan Dampaknya pada Efektivitas Pembayaran PBB P-2 di Kabupaten Gorontalo

Implementation of QRIS-Based Public Service Management and Its Impact on the Effectiveness of PBB P-2 Payments in Gorontalo Regency

Ahmad Ramadhan Djahidi¹, Juriko Abdussamad², Rustam Tohopi³

¹²³Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

Email: ramadjahidi@gmail.com, juriko.abdussamad@ung.ac.id, rustam@ung.ac.id

Abstrak

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) masih menghadapi kendala berupa proses administrasi yang lambat, keterbatasan akses, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Untuk menjawab permasalahan tersebut, pemerintah daerah mulai menerapkan sistem pembayaran berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan publik berbasis QRIS dalam pembayaran PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo berdasarkan prinsip New Public Management (efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan responsivitas). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan informan pegawai Badan Pendapatan Daerah serta masyarakat wajib pajak, melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan QRIS meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat transaksi, serta memperluas akses pembayaran. Transparansi dan akuntabilitas diperkuat melalui jejak digital, sementara profesionalisme meningkat lewat pelatihan SDM. Namun demikian, efektivitas masih terbatas akibat rendahnya literasi digital dan infrastruktur, serta responsivitas terhadap keluhan pengguna perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, QRIS berkontribusi positif terhadap inovasi pelayanan publik, meski masih membutuhkan penguatan dalam aspek literasi dan dukungan teknologi.

Kata kunci : QRIS; pelayanan publik; PBB-P2; New Public Management.

Abstract

Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) payments still face obstacles in the form of slow administrative processes, limited access, and low public digital literacy. To address these issues, the local government has begun implementing a Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)-based payment system. This study aims to analyze QRIS-based public service management in PBB-P2 payments at the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah) of Gorontalo Regency based on the principles of New Public Management (efficiency, effectiveness, transparency, accountability, professionalism, and responsiveness). The method used is descriptive qualitative with informants from the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah) employees and taxpayers, through interviews, observation, and documentation techniques. The results show that the implementation of QRIS improves administrative efficiency, accelerates transactions, and expands payment access. Transparency and accountability are strengthened through digital footprints, while professionalism is enhanced through human resource training. However, effectiveness remains limited due to low digital

literacy and infrastructure, and responsiveness to user complaints needs to be improved. In conclusion, QRIS contributes positively to public service innovation, although it still requires strengthening in terms of literacy and technological support.

Keywords: QRIS; public services; PBB-P2; New Public Management.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah wajah pelayanan publik di banyak negara. Digitalisasi sistem perpajakan terbukti mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas basis wajib pajak, serta mengurangi kesalahan pelaporan. Negara maju seperti Inggris, Amerika Serikat, dan Singapura mencatat keberhasilan digitalisasi perpajakan dalam penghematan biaya serta peningkatan kepatuhan, sementara negara berkembang seperti India dan Kenya memanfaatkannya untuk mendorong inklusi keuangan serta memperluas akses layanan (Iskandar, 2020; Kuswanto et al., 2023). Fakta ini menegaskan bahwa transformasi digital merupakan strategi global dalam memperkuat sistem perpajakan.

Di Indonesia, digitalisasi perpajakan juga menunjukkan progres yang signifikan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2023) mencatat bahwa 68,7% transaksi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dilakukan melalui platform digital, naik dari 54,3% pada tahun sebelumnya. Transformasi ini berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak serta penerimaan daerah (Pratama, 2022). Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan ketidakmerataan akses internet masih menjadi hambatan serius dalam mewujudkan pemerataan layanan pajak berbasis digital (Andini, 2021).

Salah satu inovasi yang dihadirkan pemerintah adalah penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai metode pembayaran pajak. QRIS menyatukan berbagai kanal pembayaran digital dalam satu sistem standar sehingga memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi nontunai dengan cepat, aman, dan efisien. Selain itu, keberadaan jejak digital dari transaksi QRIS meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan penerimaan pajak (Fitria et al., 2022). Meski potensinya besar, adopsi QRIS di tingkat lokal masih relatif rendah.

Kondisi tersebut tampak di Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan data Bapenda tahun 2024, dari total wajib pajak terdaftar, hanya sekitar 20.244 orang yang memanfaatkan QRIS, sementara 29.487 orang masih menggunakan teller bank. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum beralih ke sistem pembayaran digital. Rendahnya literasi digital, kebiasaan masyarakat yang masih nyaman dengan transaksi tunai, serta kendala teknis dalam penggunaan QRIS menjadi faktor penghambat utama.

Fenomena rendahnya adopsi QRIS ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai bagaimana manajemen pelayanan publik dilakukan dalam konteks digitalisasi PBB-P2. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang menganalisis

secara spesifik manajemen pelayanan publik berbasis QRIS dengan pendekatan New Public Management (NPM) di daerah, khususnya Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan publik berbasis QRIS dalam pembayaran PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, dengan menitikberatkan pada prinsip NPM: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan responsivitas.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memperoleh pemahaman mendalam mengenai manajemen pelayanan publik berbasis QRIS dalam pembayaran PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo. Menurut Sugiyono (2010), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna di balik fenomena sosial melalui data berupa kata-kata, perilaku, dan dokumen, bukan angka-angka. Dengan demikian, pendekatan ini dianggap tepat untuk menggambarkan realitas empiris mengenai praktik pelayanan publik dalam konteks digitalisasi pajak.

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling dengan mempertimbangkan keterkaitan langsung dengan objek penelitian. Informan terdiri dari 13 orang, meliputi pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo yang terlibat dalam pengelolaan PBB-P2 serta masyarakat wajib pajak yang telah maupun belum menggunakan QRIS. Jumlah ini dianggap cukup untuk memperoleh variasi perspektif yang relevan dan mendalam.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam dengan pegawai Bapenda dan wajib pajak untuk menggali pengalaman, kendala, serta persepsi terkait penggunaan QRIS. Kedua, observasi partisipatif di kantor Bapenda untuk melihat langsung proses pelayanan, interaksi petugas dengan wajib pajak, serta penggunaan QRIS dalam praktik. Ketiga, dokumentasi berupa laporan resmi, data transaksi PBB-P2, dan kebijakan terkait digitalisasi pajak. Untuk memastikan keakuratan data, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen, sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENELITIAN

Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis QRIS

Penerapan QRIS dalam pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo dilakukan sebagai bagian dari inovasi digital untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Tahapan implementasinya meliputi perencanaan strategi, pelatihan pegawai, sosialisasi kepada masyarakat,

integrasi sistem, serta evaluasi rutin. “Kami memulai dengan menyusun strategi pelayanan yang lebih modern dan efisien. QRIS dipilih karena mudah digunakan dan bersifat universal, sehingga masyarakat cukup scan satu kode QR untuk membayar PBB.”

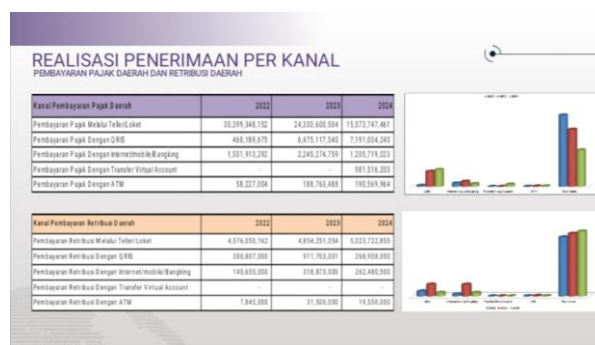
“Tahapan penerapan dimulai dari sosialisasi internal, pelatihan pegawai, lalu integrasi dengan sistem yang sudah ada, dan dilanjutkan monitoring berkala.”

Indikator Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis QRIS

Penerapan QRIS dievaluasi melalui lima indikator utama berdasarkan pendekatan New Public Management: **efisiensi, efektivitas, transparansi, profesionalisme, dan responsivitas.**

A. Efisiensi

Penerapan QRIS dalam pembayaran PBB-P2 terbukti mempercepat transaksi dan mengurangi biaya administrasi. Wajib pajak dapat menyelesaikan pembayaran hanya dengan memindai kode QR tanpa antrian panjang. Berikut data yang menunjukkan penggunaan qris diperlihatkan pada gambar 1:



Gambar 1. Data pembayaran pajak dengan menggunakan QRIS

“Dengan QRIS, transaksi selesai dalam hitungan detik. Tidak perlu antrian dan input data manual seperti sebelumnya.” (Informan 3, Petugas Bapenda)

Meskipun demikian, tingkat penggunaan QRIS baru mencapai **40,7% wajib pajak**, sisanya masih menggunakan teller bank. Hambatan utama berasal dari literasi digital masyarakat yang masih rendah.

B. Efektivitas

Efektivitas terlihat dari meningkatnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar tepat waktu. Sistem real-time memudahkan pelacakan status pembayaran.

“Kami mencatat peningkatan pembayaran tepat waktu sejak QRIS diterapkan.” (Informan 1, Kepala Bidang Pajak)

Namun, efektivitas belum sepenuhnya optimal karena kendala jaringan dan minimnya pemahaman wajib pajak lansia terhadap teknologi digital

c. Transparansi dan Akuntabilitas

Sistem pencatatan otomatis QRIS meningkatkan keterbukaan data. Setiap transaksi tercatat secara real-time sehingga dapat diakses oleh petugas, auditor, dan masyarakat.

“QRIS memberikan rasa aman karena semua transaksi bisa diverifikasi secara digital.” (Informan 6, Wajib Pajak).

d. Profesionalisme

Pegawai menunjukkan peningkatan profesionalisme setelah diberikan pelatihan QRIS. Meskipun terdapat perbedaan kecepatan adaptasi, sistem ini mendorong pegawai untuk lebih disiplin dan akuntabel.

e. Responsivitas terhadap Warga/Pengguna Layanan

Masyarakat merespons positif kemudahan pembayaran melalui QRIS. Namun, sebagian lansia masih kesulitan. Bapenda menyediakan jalur bantuan manual serta kanal pengaduan daring.

2. PEMBAHASAN

A. Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis QRIS dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P-2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan hasil penelitian Penerapan manajemen pelayanan publik berbasis QRIS dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo menunjukkan adanya upaya transformasi digital yang terencana dan terstruktur. Dari hasil wawancara yang dilakukan, proses ini dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu perencanaan strategi, sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan pegawai, integrasi sistem QRIS dengan sistem pembayaran yang telah ada sebelumnya, serta kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala. Penerapan ini melibatkan berbagai pihak internal dan eksternal, termasuk petugas pelayanan, tim teknologi informasi, pimpinan instansi, bagian hubungan masyarakat, serta menjalin kerja sama dengan perbankan dan penyedia layanan QRIS.

B. Indikator Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis QRIS dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P-2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo.

a) Efisiensi

Hasil penelitian menegaskan bahwa penggunaan QRIS mengefisienkan proses pembayaran pajak daerah. Pengurangan biaya cetak, verifikasi manual, dan antrean panjang menjadi bukti nyata efisiensi. Menurut Osborne & Gaebler (1992), efisiensi merupakan salah satu ciri utama birokrasi modern yang berorientasi pada hasil. Hal ini sesuai dengan penelitian Fitria (2022) yang menemukan bahwa sistem pembayaran digital menurunkan biaya administrasi hingga 30%. Namun, temuan ini juga menunjukkan adanya gap literasi digital yang menghambat pemanfaatan penuh, berbeda dengan Wibowo (2021) yang melaporkan penerapan QRIS di kota besar mampu mencapai tingkat adopsi di atas 60%.

b) Efektifitas

Efektivitas QRIS tampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat terdorong membayar lebih tepat waktu karena akses yang mudah dan fleksibel. Menurut Hood (1991) dalam teori New Public Management, efektifitas tercapai ketika kebijakan menghasilkan dampak nyata pada target kelompok sasaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan Zidan (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi pembayaran meningkatkan kepatuhan fiskal masyarakat. Namun, perbedaan konteks terlihat: di Kabupaten Gorontalo, kendala jaringan internet dan adaptasi lansia masih menjadi faktor penghambat efektifitas.

c) Transparansi dan Akuntabilitas

Peningkatan transparansi melalui QRIS menunjukkan bahwa sistem digital lebih akuntabel karena semua transaksi tercatat otomatis. Hal ini sesuai dengan prinsip akuntabilitas publik menurut Denhardt (2015), di mana keterbukaan data meningkatkan kepercayaan masyarakat. Fitria (2022) juga menegaskan bahwa keterlacakan digital meminimalisasi praktik manipulasi laporan. Dibandingkan penelitian Wibowo (2021), transparansi di daerah relatif lebih lambat diinternalisasi, namun hasil penelitian ini memperlihatkan adanya tren positif menuju tata kelola yang lebih terbuka.

d) Profesionalisme

Transformasi digital mendorong pegawai untuk meningkatkan kapasitas, kedisiplinan, dan integritas. Profesionalisme ini sesuai dengan konsep "administrative professionalism" dari Hughes (2003), yang menekankan perlunya aparatur publik memiliki keahlian teknis sekaligus komitmen etis. Hasil penelitian mendukung temuan Wibowo (2021) bahwa pelatihan digital meningkatkan kompetensi pegawai. Namun, berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini

menemukan bahwa masih ada kesenjangan adaptasi antargenerasi pegawai sehingga membutuhkan pelatihan berkelanjutan

e) Responsivitas terhadap Warga/Pengguna Layanan

Responsivitas QRIS terlihat dari langkah cepat instansi menyediakan kanal pengaduan dan layanan alternatif bagi masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan implementasi konsep *citizen-oriented service* (Denhardt & Denhardt, 2003), di mana pemerintah dituntut mendengar dan menanggapi kebutuhan warga. Penelitian Zidan (2023) juga mendukung bahwa responsivitas layanan publik meningkat dengan adanya platform digital. Namun, hasil penelitian ini menambahkan catatan penting bahwa responsivitas tidak cukup hanya berbasis teknologi, melainkan juga membutuhkan pendekatan sosial, terutama untuk kelompok lansia dan masyarakat di wilayah dengan infrastruktur terbatas

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan QRIS dalam pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo terbukti meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, profesionalisme, dan responsivitas pelayanan publik, meskipun masih terkendala rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses teknologi. Temuan ini memperkuat konsep *New Public Management* bahwa digitalisasi mampu mendorong kualitas tata kelola publik. Secara praktis, implikasinya bagi pemerintah daerah adalah perlunya penguatan literasi digital wajib pajak, pelatihan pegawai secara berkelanjutan, serta perluasan infrastruktur teknologi agar adopsi QRIS lebih merata. Untuk penelitian lanjutan, disarankan kajian lintas daerah atau penggunaan metode kuantitatif guna memperkuat validitas dan memperluas generalisasi hasil penelitian..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 79–90. <https://ejournal.unq.ac.id/index.php/publik/article/view/7366>
- Andini, L. (2021, Februari 10). QRIS sebagai solusi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia. *Kompas*. <https://www.kompas.com/qrissolutionpbb>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Penerapan QRIS untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB P-2)*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Fitria, N., & Nugroho, R. (2022). Analisis digitalisasi pembayaran pajak PBB di

- Indonesia: Dampak dan tantangannya. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 35–49. <https://doi.org/10.1016/j.japub2022.01.035>
- Iskandar, M. (2020). *E-Government dan transformasi digital di sektor pajak*. Penerbit Teknologi.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan transformasi digital pembayaran pajak 2022*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kuswanto, H., & Widyastuti, R. (2023). Pemanfaatan QRIS dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi kasus di Kota Jakarta. *Jurnal Pajak dan Ekonomi*, 6(4), 152–167. <https://doi.org/10.1007/jpe2023.6.4.152>
- Nani, Y., Tohopi, R., & Sugiato, F. (2021). The quality of administrative services in the Togean sub-district office, Tojo Una-Una Regency. *Public Policy Journal*, 2(1), 1–12. <https://ejournal.unq.ac.id/index.php/jpp/article/view/13506>
- Pratama, D. (2022). *Digitalisasi pembayaran pajak PBB: Implementasi QRIS di Indonesia dan dampaknya*. Penerbit Ilmu Pemerintahan.
- Purnama, S., & Santoso, T. (2021). QRIS sebagai solusi pembayaran Pajak PBB P-2 di daerah. *Jurnal Teknologi Digital*, 10(3), 77–92. <https://doi.org/10.1234/itecdigital2021.10.3.77>
- Santoso, J., & Wulandari, S. (2023). Transformasi digital pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui QRIS di Indonesia: Analisis tantangan dan peluang. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan*, 15(2), 89–101. <https://doi.org/10.1234/itekpol2023.15.2.89>
- Subarno, T., & Hidayat, I. (2021). Pemanfaatan QRIS untuk modernisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB P-2) di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Pajak*, 8(1), 112–124. <https://doi.org/10.5678/jkeupajak2021.8.1.112>
- Suryani, A., & Saputra, R. (2022). Inovasi QRIS dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Perspektif pengguna dan pemerintah. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 13(2), 53–67. <https://doi.org/10.1016/j.imkeuangan2022.13.2.53>
- Taherdoost, H. (2022). *Technology acceptance and adoption models: Theory and practice*. Emerald Publishing.
- Tohopi, R., Bobihu, A., & Tui, F. P. (2023). Implementasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) di Kecamatan Bonepantai (Studi kasus di Desa Tamboo Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango). *Jambura Journal of Public Administration*, 4(2), 78–89. <https://ejournal.unq.ac.id/index.php/jjpa/article/view/17013>
- Tohopi, R., Nani, Y., & Fatimah, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 3(2), 65–73. <https://ejournal.unq.ac.id/index.php/jjasp/article/view/14673>
- Tohopi, R., Tahir, A., Aneta, Y., & Sulila, I. (2022). Public policy performance

- improvement through community empowerment in the program liability housing help in Gorontalo District. *European Journal of Science, Innovation and Technology*, 2(2), 66–74.
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan e-government melalui kebijakan teknologi, informasi dan komunikasi berbasis website desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24.
- Tui, F. P., Katili, A. Y., & Ilato, R. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 55–63. <https://ejurnal.unq.ac.id/index.php/publik/article/view/16390>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Now Publishers*.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2022). *The technology acceptance model: Past, present, and future*. Springer.
- Wibowo, H., & Fajrin, E. (2021). Evaluasi implementasi pembayaran pajak PBB P-2 menggunakan QRIS di Kabupaten Bogor. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 12(3), 122–136. <https://doi.org/10.5678/jpk2021.12.3.122>
- Widyastuti, R., & Sari, P. (2023). Pengaruh QRIS terhadap kepatuhan pembayaran Pajak PBB Perkotaan di Surabaya. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 45–60. <https://doi.org/10.1234/jan2023.10.1.45>
- Zidan, A., & Nabila, F. (2023). Pajak Bumi dan Bangunan P-2 dalam era digital: Pengaruh QRIS terhadap efektivitas pembayaran pajak. *Jurnal Ekonomi Pemerintahan*, 11(2), 112–126. <https://doi.org/10.1016/j.jep2023.11.2.112>
- Zulkarnain, F., & Yuliana, R. (2022). Implementasi pembayaran Pajak PBB P-2 di Indonesia menggunakan QRIS: Analisis teknologi dan sosial. *Jurnal Ekonomi dan Digital*, 9(2), 101–115. <https://doi.org/10.1007/jed2022.9.2.101>
- Zulkifli, M., & Rahmawati, A. (2020). Penerapan QRIS dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Tantangan dan peluang di wilayah perdesaan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 17(4), 99–113. <https://doi.org/10.1016/j.jtechinf2020.17.4.99>