



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

Analisis Efektivitas Pembayaran PBB Berbasis Digital terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Azhar Indra Rusmana^{*1}, Amrullah², Atiek Krisnamurthy², Maelal Millah², Recha Kamilah³

^{1,2} Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indramayu, Indonesia

³ Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer IKMI, Indonesia

*Email Corresponding: azharindrastudy01@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 7 Maret 2026

Revised date: 27 Mei 2026

Accepted date: 13 Oktober 2026

DOI:

<https://doi.org/10.33005/jdg.v16i3.5703>

ABSTRACT

Land and Building Tax (PBB) is a crucial component of Regional Original Revenue, which is a key source of Regional Original Revenue. However, its implementation still faces a number of challenges, such as low taxpayer compliance, limited access to information, high tax arrears, and taxpayer distrust of payments made through intermediaries. One innovation in improving transparency, efficiency, and trust in regional tax administration is the use of digital services for PBB payments. The purpose of this study was to evaluate how digital PBB payment services impact taxpayer satisfaction. The study employed a quantitative approach and empirical methods. Primary data were obtained through a structured questionnaire from 200 taxpayers, and the sample was selected using a propositional sampling technique. Ease of service access, clarity and accuracy of information, and service benefits were the variables of the study. Reliability and validity tests, univariate and bivariate analyses, and multivariate analysis with logistic regression were used to analyze the data. The results showed that taxpayer satisfaction was significantly influenced by ease of access, clarity and accuracy of information, as well as service benefits; ease of access was the most important factor.

Keyword: Digital Public Services; Land and Building Tax; Service Effectiveness; Taxpayer Satisfaction; E-Government



*This article is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).*

ABSTRAKSI

Bagian penting dari Pendapatan Asli Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah. Dalam pelaksanaannya, ada sejumlah masalah yang masih dihadapi, seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan akses informasi, tingginya tunggakan pajak, dan ketidakpercayaan wajib pajak terhadap pembayaran melalui perantara. Salah satu inovasi dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan administrasi pajak daerah adalah penggunaan layanan digital untuk pembayaran PBB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana layanan digital pembayaran PBB berdampak pada kepuasan wajib pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode empiris. Data utama diperoleh melalui kuesioner terstruktur kepada 200 wajib pajak dan sampel dipilih menggunakan teknik *propositional sampling*. Kemudahan akses layanan, kejelasan dan akurasi informasi, dan manfaat layanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah variabel penelitian. Uji reliabilitas dan validitas, analisis univariat dan bivariat, dan analisis multivariat dengan regresi logistik digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan akses, kejelasan, dan akurasi informasi, serta manfaat layanan; kemudahan akses adalah faktor yang paling penting.

Kata Kunci: Layanan Publik Digital; Pajak Bumi dan Bangunan; Efektivitas Layanan; Kepuasan Wajib Pajak; E-Government

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD), memiliki fungsi strategis untuk membantu pembiayaan pembangunan. Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan yang tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat penting untuk optimalisasi penerimaan PBB. (Zairin et al., 2026). Tingkat kepatuhan tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan fiskal daerah serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemungutan PBB di tingkat daerah masih menghadapi banyak masalah. Rendahnya kesadaran wajib pajak, keterbatasan akses terhadap informasi perpajakan, serta tingginya tunggakan PBB menjadi kendala yang kerap dijumpai (Fredrik, Mokat, & Tarore, 2024). Proses pembayaran yang melibatkan pihak lain menimbulkan keraguan bagi sebagian wajib pajak, terutama terkait kepastian bahwa pajak yang dititipkan telah disetorkan dan tercatat secara sah dalam sistem administrasi perpajakan daerah. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

Dengan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah daerah dapat mengubah cara mereka memberikan layanan publik, khususnya dalam hal perpajakan (Holivil & Pah, 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan perpajakan diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan yang selama ini muncul dalam sistem konvensional. Inovasi berbasis teknologi dipandang sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan perpajakan (Qonitah, 2026).

Pemerintah Kabupaten Indramayu telah mengembangkan layanan digital untuk Pajak Bumi dan Bangunan, baik yang telah dibayarkan maupun yang masih memiliki tunggakan. Selain itu, layanan ini menyediakan fasilitas pembayaran PBB secara digital yang tersedia secara online melalui situs web <https://cekpajak.indramayukab.go.id/>. Fasilitas digital tersebut memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh informasi mengenai data objek pajak, besaran pajak terutang, serta status pembayaran secara cepat dan mandiri. Fitur pencarian Nomor Objek Pajak (NOP) tersedia bagi wajib pajak yang belum mengetahui identitas NOP miliknya sehingga proses pencarian informasi dan pembayaran pajak dapat dilakukan secara lebih efisien dan akurat.

Penerapan layanan digital pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dinilai relevan dengan kondisi geografis Kabupaten Indramayu yang memiliki wilayah administratif cukup luas, yaitu sekitar 2.078,06 km² yang mencakup 31 kecamatan, 309 desa, dan 8 kelurahan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Indramayu, 2025). Luasnya wilayah dan banyaknya unit administratif tersebut menuntut adanya sistem pelayanan perpajakan yang mudah diakses, efisien, serta mampu menjangkau seluruh lapisan wajib pajak tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Selain itu, layanan digital ini berperan penting dalam meningkatkan keamanan dan kepercayaan dalam proses pembayaran pajak, mengingat pada praktik sebelumnya masih ditemukan kebiasaan wajib pajak menitipkan pembayaran PBB kepada pihak lain, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan penyetoran, kesalahan administrasi, hingga pembayaran yang tidak tercatat secara resmi. Melalui sistem pembayaran digital yang terintegrasi, proses transaksi menjadi lebih transparan, terdokumentasi, dan dapat dipantau secara mandiri oleh wajib pajak, sehingga mampu meminimalkan risiko penyelewengan serta meningkatkan kepatuhan pajak.

Implementasi layanan digital pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Berbagai kendala masih dihadapi, antara lain rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian wajib pajak, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah, serta adanya resistensi dari aparaturnya terhadap peralihan sistem pelayanan dari pola manual ke sistem digital. Transformasi digital di sektor publik pada umumnya menghadapi tantangan internal birokrasi serta kesiapan sumber daya manusia yang belum merata. Selain itu, pemanfaatan data digital sebagai dasar perencanaan dan analisis kebijakan fiskal daerah masih tergolong terbatas (Sjachrawy, Thasman, Satyadharma, Susanti, & Hado, 2025).

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif dan empiris digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi keberhasilan penggunaan layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan digital, serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan dengan layanan digital PBB (Crystin, Ningsih, & Trihartiningsih, 2026). Metode kuantitatif digunakan untuk mempelajari hubungan antarvariabel secara sistematis dan objektif berdasarkan data numerik yang diberikan responden.

Data penelitian berasal dari kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada wajib pajak PBB di Kabupaten Indramayu yang mengetahui atau pernah menggunakan layanan pembayaran digital. Skala likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap kemudahan akses layanan digital pembayaran PBB

(X₁), kejelasan dan akurasi informasi yang disajikan (X₂), serta manfaat penggunaan layanan digital pembayaran PBB (X₃), yang berimplikasi pada tingkat kepuasan terhadap layanan digital pembayaran PBB (Y).

Penelitian ini melibatkan seluruh wajib pajak dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kabupaten Indramayu. Untuk memilih sampel, metode *purposive sampling* digunakan. Responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti wajib pajak yang tahu atau memiliki pengalaman menggunakan layanan pembayaran digital PBB. Jumlah sampel yang digunakan dalam sebanyak 200 responden, yang dinilai telah memenuhi ukuran sampel yang cukup untuk memenuhi persyaratan analisis statistik univariat, bivariat, dan multivariat. Akibatnya, hasil penelitian diharapkan dapat secara akurat menggambarkan kondisi yang diteliti.

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan memenuhi kriteria kelayakan dan memiliki tingkat konsistensi yang baik (Fernando, Hartatiana, & Ismail, 2024). Teknik korelasi *Product Moment Pearson* digunakan dalam Microsoft Excel untuk melakukan uji validitas. Setiap pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r-hitung) lebih besar daripada nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5%. Tabel 1 menunjukkan hasil lengkap uji validitas.

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel ($\alpha = 0,05$)	Keputusan
1	P1	0,5718	0,2732	VALID
2	P2	0,8184	0,2732	VALID
3	P3	0,6508	0,2732	VALID
4	P4	0,6919	0,2732	VALID
5	P5	0,7482	0,2732	VALID
6	P6	0,6035	0,2732	VALID
7	P7	0,5471	0,2732	VALID
8	P8	0,6207	0,2732	VALID
9	P9	0,6052	0,2732	VALID
10	P10	0,7031	0,2732	VALID
11	P11	0,6675	0,2732	VALID
12	P12	0,7119	0,2732	VALID
13	P13	0,6845	0,2732	VALID
14	P14	0,7971	0,2732	VALID
15	P15	0,6491	0,2732	VALID
16	P16	0,6690	0,2732	VALID

Sumber: Olah Data Pribadi (2026)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua 16 butir pernyataan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada nilai r-tabel sebesar 0,2732, yang berarti bahwa semua item pernyataan itu valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach yang dihitung dengan Microsoft Excel. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan tingkat keandalan yang baik. Tabel 2 menunjukkan hasil lengkap dari uji reliabilitas.

Tabel 2.

Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keputusan
16	0,916	> 0,60	Reliabel

Sumber: Olah Data Pribadi (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa sangat reliabel dan memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi; nilai alfa Cronbachnya sebesar 0,916, jauh di atas batas minimum 0,60, menunjukkan bahwa sangat reliabel. Selanjutnya, data yang memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dianalisis secara bertahap dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences*, juga dikenal sebagai SPSS.

Analisis univariat menunjukkan karakteristik dan distribusi data untuk masing-masing variabel penelitian. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan batasan nilai signifikansi $p = 0,05$. Pada tahap analisis bivariat dan multivariat, skor total masing-masing variabel dikategorikan ke dalam dua

kelompok (dikotomi) berdasarkan nilai *cut-off* sebesar 75 persen dari skor maksimal. Responden dengan skor total 15–20 dikategorikan ke dalam kategori tinggi atau baik (kode 1), sedangkan responden dengan skor total 10–14 dikategorikan ke dalam kategori rendah atau kurang (kode 0). Variabel independen yang dianggap relevan secara teoritis dan yang memiliki nilai p di bawah 0,25 dalam analisis bivariat dimasukkan ke dalam analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik. Analisis multivariat digunakan untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara kemudahan akses layanan digital pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, kejelasan dan akurasi informasi, serta manfaat penggunaan layanan digital pembayaran PBB terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden merupakan gambaran awal yang penting untuk memahami konteks penggunaan layanan digital pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Perbedaan karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status kepemilikan objek pajak, dapat memengaruhi persepsi penerimaan serta tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah. Tabel 3 menunjukkan hasil analisis karakteristik responden.

Tabel 3.
Karakteristik Responden Penelitian

Variabel	Mean $\pm$ SD (Range)	n	Percentage (%)
Jenis Kelamin	1,49 $\pm$ 0,501 (1-2)		
Laki-Laki		102	51,0
Perempuan		98	49,0
Usia	2,40 $\pm$ 1,112 (1-4)		
< 30 tahun		55	27,5
30–39 tahun		53	26,5
40–49 tahun		48	24,0
$\geq$ 50 tahun		44	22,0
Pendidikan Terakhir	2,47 $\pm$ 1,129 (1-4)		
SD/SMP		56	28,0
SMA/SMK		40	20,0
Diploma		58	29,0
Sarjana Ke atas		46	23,0
Status Kepemilikan	1,96 $\pm$ 0,801 (1-3)		
Pemilik		68	34,0
Ahli Waris		72	36,0
Lainnya		60	30,0
Kemudahan akses layanan	4,18 $\pm$ 0,582 (1-5)		
Sangat Tidak Setuju		0	00,0
Tidak Setuju		0	00,0
Netral/Ragu-Ragu		19	09,5
Setuju		126	63,0
Sangat Setuju		55	27,5
Kejelasan dan akurasi informasi	4,15 $\pm$ 0,616 (1-5)		
Sangat Tidak Setuju		0	00,0
Tidak Setuju		2	01,0
Netral/Ragu-Ragu		19	09,5
Setuju		126	63,0
Sangat Setuju		53	26,5
Manfaat penggunaan layanan	4,18 $\pm$ 0,632 (1-5)		
Sangat Tidak Setuju		0	00,0
Tidak Setuju		0	00,0

Netral/Ragu-Ragu	25	12,5
Setuju	114	57,0
Sangat Setuju	61	30,5
Kepuasan terhadap layanan		
Sangat Tidak Setuju	0	00,0
Tidak Setuju	4,18 ± 0,668 (1-5)	00,5
Netral/Ragu-Ragu	27	13,5
Setuju	108	54,0
Sangat Setuju	64	32,0

Sumber: Olah Data Pribadi (2026)

Hasil penelitian dari 200 orang yang disurvei menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan relatif seimbang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan tidak dipengaruhi oleh perbedaan gender, sejalan dengan konsep pelayanan publik digital yang bersifat inklusif dan tersedia untuk semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi (Khan, Nugroho, Wardani, & Ramadhan, 2025). Distribusi usia responden yang relatif merata juga menunjukkan bahwa layanan digital pembayaran PBB telah dimanfaatkan oleh berbagai kelompok usia, baik usia produktif maupun usia lanjut. Menurut Sahbani et al (2025), adopsi teknologi lintas usia dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kejelasan sistem, yang dapat meningkatkan tingkat penerimaan teknologi. Dengan demikian, layanan digital pembayaran PBB dapat dikatakan telah memenuhi prinsip *user-friendly* dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, responden berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital pembayaran PBB tidak hanya dapat digunakan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi, tetapi juga oleh masyarakat dengan pendidikan menengah dan dasar. Kondisi tersebut sejalan dengan prinsip kesederhanaan pelayanan publik, di mana sistem pelayanan harus dirancang agar mudah dipahami dan digunakan oleh seluruh pengguna (Djafar, Tui, & Nani, 2025). Sementara itu, variasi status kepemilikan objek pajak menunjukkan bahwa layanan digital pembayaran PBB relevan digunakan tidak hanya oleh pemilik langsung, tetapi juga oleh pihak lain seperti ahli waris yang memiliki keterkaitan administratif dengan objek pajak.

Variabel kejelasan dan akurasi informasi menunjukkan hasil yang positif. Informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami sangat penting dalam konteks pelayanan publik, khususnya perpajakan, karena berkaitan langsung dengan hak dan kewajiban wajib pajak. Menurut Anggraini *et al* (2026), penyediaan informasi yang jelas dan akurat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, hasil ini menunjukkan bahwa layanan digital pembayaran cek pajak PBB telah memenuhi prinsip transparansi informasi.

Variabel manfaat penggunaan layanan memperoleh penilaian yang tinggi dari responden. Manfaat yang dirasakan meliputi efisiensi waktu, kemudahan pemantauan kewajiban pajak, serta pengurangan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Dalam perspektif teori nilai guna (*perceived usefulness*), suatu sistem akan diterima dengan baik apabila pengguna merasakan manfaat nyata dari penggunaannya (Choidah, Harjanti, Wibowo, & Rossitika, 2025). Dengan demikian, manfaat penggunaan layanan digital pembayaran cek pajak PBB berkontribusi positif terhadap penerimaan dan kepuasan wajib pajak. Tingkat kepuasan responden terhadap layanan digital pembayaran cek pajak PBB menunjukkan kecenderungan yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa secara umum layanan tersebut telah mampu memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

2. Variabel yang Berhubungan dengan Kepuasan Terhadap Layanan Digital Pembayaran Cek Pajak PBB

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan pembayaran digital pajak bumi dan bangunan. Tujuan analisis ini adalah untuk menemukan variabel yang secara statistik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna layanan. Variabel dengan huruf X yang terkait dengan huruf Y ditunjukkan dalam Tabel 4.

Tabel 4.
Variabel yang Berhubungan dengan

Variabel	Kepuasan Wajib Pajak				Total		P Value	OR 95% CI
	Baik		Kurang		n	%		
	F	%	F	%				
Kemudahan Akses Layanan								
Kurang	10	28,6	15	09,1	35	17,5	0,004	4.000
Baik	25	71,4	150	90,9	165	82,5		
Kejelasan dan Akurasi Informasi								
Kurang	9	40,9	26	14,6	35	17,5	0,006	4.047
Baik	13	59,1	165	85,4	165	82,5		
Manfaat Penggunaan Layanan								
Kurang	12	34,3	23	65,7	35	17,5	0,006	4.047
Baik	23	13,9	142	86,1	165	82,5		

Sumber: Olah Data Pribadi (2026)

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara tingkat kepuasan wajib pajak dan kemudahan mendapatkan layanan. Jika responden menilai akses layanan dengan mudah, mereka cenderung lebih puas daripada responden yang menilai akses layanan dengan susah. Menurut Putra and Wusko (2025), yang menyatakan bahwa kemudahan akses merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengguna. Layanan yang mudah diakses mampu mengurangi hambatan penggunaan serta meningkatkan kenyamanan, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan.

Selain itu, kejelasan dan akurasi informasi juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan wajib pajak. Informasi yang jelas dan akurat dapat meminimalkan kesalahan persepsi serta meningkatkan rasa aman pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Arfah (2025), yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem layanan sangat bergantung pada kejelasan informasi.

Variabel manfaat penggunaan layanan digital pembayaran PBB menunjukkan hubungan bermakna dengan tingkat kepuasan wajib pajak. Responden yang merasakan manfaat tinggi dari penggunaan layanan digital cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik. Menurut Pramayasti and Herdinata (2025), yang menyatakan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh langsung terhadap sikap dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem teknologi.

3. Variabel Dominan

Analisis multivariat digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang paling signifikan yang memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan secara digital. Tabel 5 menunjukkan uji regresi logistik analisis multivariat.

Tabel 5.
Uji Regresi Logistik Analisis Multivariat

Variabel	Sig	Exp (B)	95% C.I.For EXP (B)	
			Lower	Upper
Kemudahan Akses Layanan	0,045	2,717	1,021	7,231
Kejelasan dan Akurasi Informasi	0,059	2,682	0,962	7,482
Manfaat Penggunaan Layanan	0,470	2,439	1,014	5,870

Sumber: Olah Data Pribadi (2026)

Tingkat kepuasan wajib pajak dipengaruhi paling banyak oleh kemudahan akses layanan, menurut hasil analisis regresi logistik. Ini sesuai dengan Rahman *et al* (2026), yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh tingkat kemudahan akses dan kemudahan penggunaan sistem. Meskipun kejelasan informasi dan manfaat penggunaan layanan juga berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak, kemudahan akses tetap menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem, stabilitas platform, serta kemudahan

navigasi perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan digital pembayaran di masa mendatang dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital pembayaran PBB di Kabupaten Indramayu telah memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Kemudahan akses layanan, kejelasan dan akurasi informasi, serta manfaat penggunaan layanan terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan wajib pajak, dengan kemudahan akses faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan. Keberadaan layanan digital pembayaran PBB tersebut menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan daerah. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta literasi digital masyarakat agar pemanfaatan layanan dapat berjalan secara lebih optimal dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., Khanifah, L. N., Marsyaro, U., Destriana, L., & Nufus, N. N. (2026). Tata Kelola SDM Pemerintah dalam Pengelolaan Website OPD: Studi Kasus Diskominfo Kota Serang. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(6), 219–233. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.18181818>
- Arfah, A. (2025). Analisis Dampak Transparansi Harga dan Informasi Produk terhadap Peningkatan Penjualan: Studi Kasus pada CV. Puri Pangan Lestari. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(3), 1084–1091. <https://doi.org/https://doi.org/10.63822/de28np49>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Indramayu. (2025). *Kabupaten Indramayu Dalam Angka 2025*. Indramayu. Retrieved from <https://indramayukab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/3d52dbf0a5eeef01db0edf8d/kabupaten-indramayu-dalam-angka-2025.html>
- Choidah, N., Harjanti, D., Wibowo, T. S., & Rossitika, A. R. (2025). Peran Perceived Usefulness Dalam Memediasi Hubungan Perceived Ease Of Use dan Purchase Intention. *BBM: Buletin Bisnis & Manajemen*, 11(2), 187–198. <https://doi.org/https://doi.org/10.47686/bbm.v11i2.850>
- Crystin, D., Ningsih, F., & Trihartiningsih, E. (2026). Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Pemberian Asi Eksklusif pada Bayi Usia 6-12 Bulan di Puskesmas Kayon Kota Palangkaraya. *Medic Nutricia : Journal Ilmu Kesehatan*, 22(1), 461–470.
- Djafar, W. J., Tui, F. P. D., & Nani, Y. N. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Bebas Aplikasi Bitung Digital Citu (DC) Kecamatan Aertemabaga Kota Bitung. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 721–730.
- Fernando, D. A., Hartatiana, H., & Ismail, F. (2024). Pentingnya Validitas dan Reabilitas Instrumen Evaluasi pada Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Raudhah Proud To Be Professionals : Jurnal Tarbiyah Islamiyah*, 8(3), 1110–1121. <https://doi.org/https://doi.org/10.48094/raudhah.v8i3.580>
- Fredrik, A. A., Mokat, J. E. H., & Tarore, S. V. (2024). Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Manado. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(7), 5135–5146. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v4i7.9105>
- Holivil, E., & Pah, T. I. B. K. (2025). Revitalisasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Teknologi: Implikasi Untuk Pemerintah Daerah. *Jurnal Inovasi Daerah*, 4(1), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.56655/jid.v4i1.345>
- Khan, A. S. A., Nugroho, T. C. N., Wardani, A. E., & Ramadhan, M. N. (2025). Pelayanan Publik Inklusif di Era Digital: Studi Aksesibilitas Website Pemerintah Daerah bagi Penyandang Disabilitas. *PENA BANGSA: Bisnis Dan Tata Kelola Publik Adaptif*, 1(2), 27–43. <https://doi.org/https://doi.org/10.69616/pb.v1i2.307>
- Pramayasti, L., & Herdinata, C. (2025). The Influence of Perceived Ease Of Use And Percived Useulness On User Satisfisfaction Through Percived Value as an Intervening Variabel in the use of Point of Sale System among MSME Owners in Surabaya. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 13(03), 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.35450/jip.v13i03.1447>
- Putra, W. M., & Wusko, A. U. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Seabank. *RIGGS: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(3), 3801–3816. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2550>
- Qonitah, I. (2026). Analisis Implementasi Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dan Optimalisasi Penerimaan Negara Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 1–17.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1911>
- Rahman, E. H., Pombengi, J. D., & Tampongangoy, D. L. (2026). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Bitung. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11(10), 691–700.
- Sahbani, Syahrani, Tinik, S., & Karunia, E. (2025). Peran Sikap Dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi E-Commerce. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 5(2), 111–135. <https://doi.org/https://doi.org/10.32509/jakpi.v5i2.6515>
- Sjachrawy, L. O. M. I., Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Bureaucratic Transformation through Public Service Innovation: A Literature Review on Government Reform and Accountability. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Politik Lokal*, 5(1), 37–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.51454/z7ysp660>
- Zairin, M., Tampubolon, D., Wahyudi, Z., Talla, A., Mulyaningsih, N., Patty, M. R., ... Rumutuly, H. H. (2026). *Manajemen Keuangan Daerah* (Hardin, ed.). Yogyakarta: CV. Edu Akademi.