

Realisasi Pelayanan Mutasi PBB-P2 Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kesesuaian Data Wajib Pajak di Kabupaten Badung

Ni Putu Diah Armita Dewi¹, Ni Putu Karnhura Wetarani²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayanan, Indonesia

E-mail: tudiaharmita@gmail.com¹, karnhura.wetarani@gmail.com²

Article History:

Received: 22 Februari 2026

Revised: 10 Maret 2026

Accepted: 27 Maret 2026

Keywords: PBB-P2, digitalisasi pelayanan, smartgov, efisiensi, akurasi data, e-government

Abstract: Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) memiliki kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung. Ketidaktepatan data objek pajak, seperti identitas wajib pajak, luas tanah dan batas fisik, menghambat prose administrasi dan berdampak pada keterlambatan penerimaan daerah. Peneliti ini bertujuan untuk menganalisis peran system digital SmartGov dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, kualitas layanan serta integritas administrasi mutase PBB-P2. Metode Penelitian yang digunakan Adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus di bagian UPTD Kuta Utara Badan Pendapatan daerah Kabupaten Badung. Melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa SmartGov menyederhanakan alur kerja, mempercepat verifikasi data serta memperkuat pengendalian internal melalui SOP yang terstruktur. Implementasi system ini meningkatkan akurasi data, mempercepat pelayanan, dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah. Digitalisasi mutase PBB-P2 terbukti menjadi strategi efektif untuk optimalisasi pengelolaan data dan peningkatan kualitas layanan publik.

PENDAHULUAN

Pajak daerah memegang peranan strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah karena mencerminkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola potensi fiskalnya secara mandiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Mardiasmo yang menyatakan bahwa pajak daerah merupakan komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berfungsi membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, sekaligus menjadi indikator kemampuan daerah dalam melaksanakan otonomi daerah secara nyata dan bertanggung jawab (Mardiasmo, 2019). Pajak daerah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen fiskal untuk mendukung pendanaan pembangunan, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik (Suryani & Kurniawan, 2022).

Salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan asli daerah (PAD) adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 terkait langsung dengan kepemilikan tanah dan bangunan, sehingga pengelolaannya menuntut ketepatan dan akurasi data. Menurut Purwanto (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa

ketidaksesuaian data objek pajak, baik yang berkaitan dengan identitas wajib pajak, luas tanah dan bangunan, maupun batas fisik objek, menjadi faktor utama yang menghambat proses administrasi PBB-P2. Ketidaktepatan data tersebut berdampak pada keterlambatan verifikasi, pengembalian berkas permohonan, serta tertundanya pembayaran pajak, yang pada akhirnya berimplikasi langsung terhadap penerimaan daerah.

Seiring perkembangan teknologi informasi, penerapan *e-government* menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, integritas, dan akuntabilitas administrasi publik. Moon (2020) menyatakan bahwa *e-government* memiliki empat pilar utama: efisiensi, transparansi, peningkatan layanan, dan integritas data. Penerapan *e-government* dalam administrasi pajak memungkinkan proses verifikasi data dilakukan lebih cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kabupaten Badung merupakan salah satu daerah yang memberikan kontribusi PAD terbesar di Provinsi Bali, terutama melalui sektor PBB-P2. Tingginya nilai objek pajak di wilayah perkotaan dan berkembangnya sektor properti menjadikan pengelolaan mutasi PBB-P2 sebagai faktor strategis dalam menjaga penerimaan daerah. Mutasi PBB-P2, yang mencakup perubahan data objek pajak akibat transaksi jual-beli, hibah, atau pengalihan hak, kerap menghadapi kendala ketidaksesuaian data antara dokumen permohonan dan catatan resmi. Ketidaksesuaian ini menyebabkan proses verifikasi tertunda, berkas harus dikembalikan untuk diperbaiki, dan pembayaran pajak tidak dapat dilakukan tepat waktu. Implikasi dari keterlambatan ini sangat signifikan, sehingga menunda pembayaran pajak akan berdampak langsung pada pendapatan daerah dan kemampuan pemerintah untuk membiayai pembangunan serta pelayanan publik (Suryani & Kurniawan, 2022; Purwanto, 2021).

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Badung telah menerapkan pelayanan PBB-P2 berbasis digital, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pajak Daerah. Digitalisasi ini memungkinkan wajib pajak mengajukan permohonan secara online, memantau status berkas secara real-time, dan menerima notifikasi apabila terdapat ketidaksesuaian data, sedangkan petugas dapat melakukan verifikasi otomatis menggunakan database digital yang terintegrasi dengan sistem informasi geospasial (informasi yang berhubungan dengan lokasi). Implementasi sistem ini sejalan dengan prinsip *e-government*, di mana digitalisasi administrasi publik dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi dan kesesuaian data, serta menjaga integritas informasi (Moon, 2020).

Dengan demikian, digitalisasi pelayanan mutasi PBB-P2 tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai strategi manajerial dan regulatif yang berperan penting dalam menjamin kesesuaian data objek pajak serta kelancaran administrasi perpajakan daerah. Oleh karena itu, mahasiswa diarahkan untuk mengkaji bagaimana peran sistem digital dalam pelayanan mutasi PBB-P2 terhadap proses pengelolaan data objek pajak sehingga mampu meningkatkan kesesuaian data wajib pajak badan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

LANDASAN TEORI

Teori *E-government*

Menurut Moon dikutip dalam Irawan (2013), *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mentransformasikan proses kerja birokrasi serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan *e-government* tidak hanya menekankan aspek teknologi, tetapi juga perubahan sistem kerja pemerintahan agar pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif, transparan, dan berintegritas. Moon mengemukakan

empat dimensi utama *e-government* yang digunakan sebagai indikator dalam menilai keberhasilan pelayanan publik berbasis digital, yaitu:

1. Efisiensi

Efisiensi merupakan indikator yang menunjukkan kemampuan sistem digital dalam mempercepat proses pelayanan, menyederhanakan tahapan kerja, serta mengurangi ketergantungan pada prosedur manual. Melalui penerapan *e-government*, proses pelayanan publik diharapkan dapat berlangsung dengan waktu yang lebih singkat, alur kerja yang lebih sederhana, dan pemanfaatan sumber daya yang lebih optimal. Efisiensi menjadi indikator penting karena mencerminkan peningkatan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Transparansi

Transparansi mencerminkan keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan prosedur, serta kemudahan akses masyarakat terhadap informasi dan proses pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Dalam konteks *e-government*, transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi pelayanan yang jelas, terbuka, dan mudah diakses. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami mekanisme pelayanan secara lebih baik, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan menekankan pada kemudahan penggunaan sistem, ketepatan proses pelayanan, serta kecepatan respons pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. *E-government* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses, lebih pasti, dan lebih responsif dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Indikator ini menunjukkan sejauh mana sistem digital mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pengguna layanan.

4. Integritas

Integritas berkaitan dengan keakuratan data, kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, serta upaya pencegahan penyimpangan melalui sistem pelayanan digital yang dapat dipertanggungjawabkan. Sistem digital memungkinkan setiap proses pelayanan terdokumentasi secara sistematis dan dapat ditelusuri kembali, sehingga meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik serta meminimalkan potensi penyimpangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada UPTD Kuta Utara, Badan Pendapatan Kabupaten Badung, yang menangani pelayanan PBB-P2 berbasis digital. Pendekatan ini dipilih untuk memahami peran sistem digital dalam meningkatkan akurasi data wajib pajak dan mempercepat proses verifikasi administrasi.

Data dikumpulkan melalui tahapan observasi awal, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan, dengan keabsahan data dijaga melalui triangulasi antara wawancara, observasi, dan dokumen resmi. Pendekatan ini menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai implementasi sistem digital dalam pelayanan mutasi PBB-P2, serta kontribusinya terhadap efektivitas, efisiensi, dan ketepatan data wajib pajak, sekaligus menjadi dasar rekomendasi perbaikan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efisiensi Pelayanan Mutasi PBB-P2 melalui SmartGov

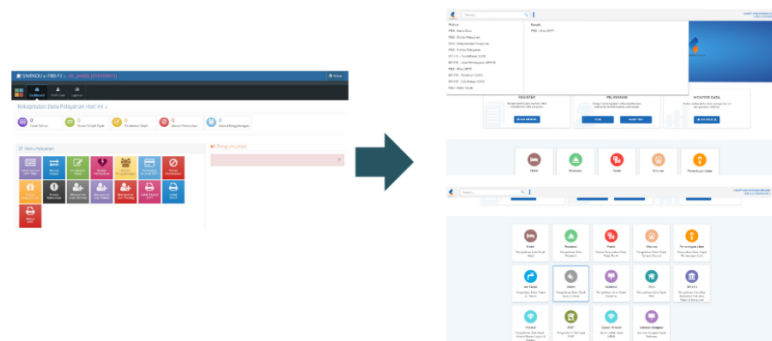
Efisiensi pelayanan publik mencerminkan kemampuan organisasi dalam menyederhanakan proses kerja, mempercepat waktu pelayanan, serta memanfaatkan sumber daya secara optimal.

Menurut Ibu Ni Luh Putu Trisnawati selaku petugas pendata dan penilai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, SmartGov mulai diterapkan sejak tahun 2012 sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Sebelum SmartGov diterapkan, pengelolaan mutasi PBB-P2 masih menggunakan aplikasi Mapatda dan SISMIOP yang beroperasi secara terpisah. Kondisi ini mengharuskan ASN melakukan penginputan data berulang, verifikasi dilakukan secara bertahap, serta pengelolaan dokumen fisik yang relatif intensif. Akibatnya, proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dan berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data. Penerapan SmartGov membawa perubahan signifikan dengan mengintegrasikan seluruh tahapan mutasi PBB-P2 ke dalam satu sistem digital terpadu. Proses pengisian data, pengunggahan dokumen pendukung, hingga verifikasi administratif dan teknis dapat dilakukan secara real time dalam satu platform. Integrasi ini menyederhanakan alur kerja, mempercepat penyelesaian layanan, serta meminimalkan kesalahan input data.

Efisiensi yang dihasilkan juga berdampak pada optimalisasi sumber daya manusia aparatur. Berkurangnya beban pekerjaan administratif memungkinkan ASN lebih fokus pada verifikasi kualitas data dan pengambilan keputusan berbasis informasi yang akurat. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Heeks (2006) yang menegaskan bahwa penerapan *e-government* yang terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi birokrasi melalui penyederhanaan proses kerja dan pemanfaatan informasi secara efektif.

Dengan demikian, penerapan SmartGov sejak tahun 2012 terbukti lebih efisien dibandingkan penggunaan Mapatda dan SISMIOP sebelumnya, baik dari aspek waktu pelayanan, biaya administrasi, maupun pemanfaatan sumber daya manusia. Selain meningkatkan kinerja internal, SmartGov juga memastikan data PBB-P2 selalu mutakhir dan dapat digunakan secara optimal sebagai dasar penetapan pajak daerah.



Sumber Data Primer: Dokumentasi oleh penulis

Gambar 1. Perbandingan fitur SISMIOP dengan SmartGov

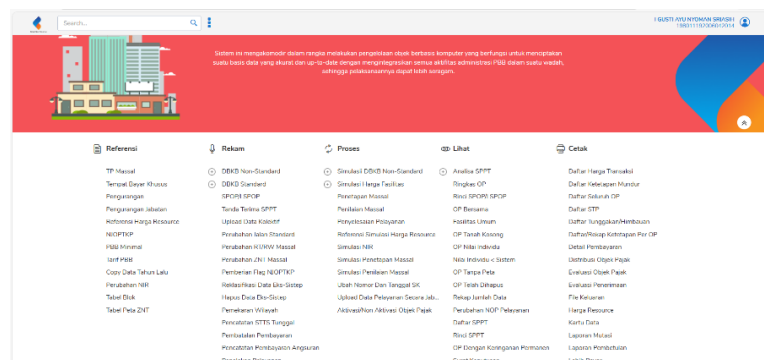
2. Transparansi Prosedur Internal

Transparansi dalam penerapan *e-government* merupakan salah satu elemen kunci reformasi birokrasi, karena berperan dalam mendorong keterbukaan informasi, memperkuat akuntabilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, SmartGov berfungsi sebagai sistem informasi pemerintahan yang mendukung prinsip transparansi secara internal bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sistem ini memungkinkan setiap tahapan prosedur, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, hingga penetapan keputusan, tercatat secara sistematis dan dapat dipantau secara real time, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau penyimpangan dalam proses administrasi.

SmartGov menyediakan berbagai fitur yang memfasilitasi pengendalian proses, pencatatan aktivitas ASN, dan dokumentasi digital seluruh tahapan pelayanan. Dengan adanya dokumentasi ini, pimpinan maupun petugas terkait dapat melakukan pemantauan yang efektif terhadap perkembangan permohonan, sekaligus memastikan bahwa setiap prosedur dijalankan sesuai ketentuan dan standar operasional yang berlaku. Contohnya, dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sistem ini mencatat digital semua perubahan data objek pajak, status permohonan, dan pihak yang menanganinya, sehingga proses menjadi transparan dan akuntabel.

Dampak transparansi internal ini terhadap masyarakat, khususnya wajib pajak, sangat signifikan. ASN dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai status permohonan, karena seluruh data berasal dari sistem yang terdokumentasi dengan baik. Hal ini meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah, karena setiap proses dapat dipertanggungjawabkan dan setiap perubahan dapat ditelusuri secara rinci berdasarkan waktu, petugas yang menangani, dan dasar administrasi permohonan.

Temuan Indrajit (2016) menegaskan bahwa pemanfaatan *e-government* dalam administrasi publik mampu meningkatkan transparansi proses birokrasi, mengurangi potensi penyimpangan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dengan demikian, implementasi SmartGov dalam prosedur internal tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas ASN dan memperbaiki citra pelayanan publik. Transparansi internal yang sistematis ini menjadi fondasi penting bagi reformasi birokrasi modern, karena menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan publik.



Sumber Data Primer: Dokumentasi oleh penulis

Gambar 2. Aplikasi SmartGov sebagai Pendukung Transparansi Prosedur Internal

3. Peningkatan Kualitas Layanan melalui Panduan dan Standar Operasional

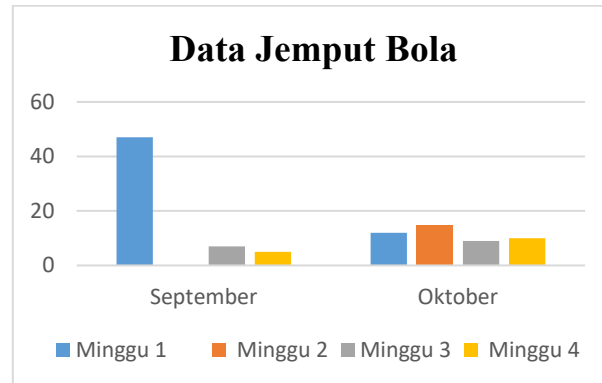
Kualitas layanan dalam perspektif *e-government* tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam meningkatkan kepuasan serta pemahaman pengguna layanan. Dalam implementasinya, SmartGov menyediakan buku panduan dan standar operasional prosedur (SOP) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memuat tata cara penggunaan sistem, ketentuan penginputan data, serta kelengkapan dokumen pendukung yang harus dipenuhi dalam setiap proses pelayanan.

Keberadaan panduan dan SOP tersebut membantu ASN dalam melaksanakan proses input dan verifikasi data secara lebih tepat, seragam, dan sistematis. Hal ini berkontribusi pada penurunan kesalahan administrasi, peningkatan ketepatan data, serta percepatan waktu pelayanan. Dampak langsung yang dirasakan adalah meningkatnya kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya

dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang ditandai dengan pelayanan yang lebih akurat, cepat, dan minim kesalahan. Selain itu, panduan dan SOP SmartGov juga berperan dalam menjaga konsistensi proses internal, memudahkan adaptasi dan pelatihan bagi ASN baru, serta memperkuat budaya profesionalisme dalam pengelolaan data perpajakan. Peningkatan kualitas layanan pada tingkat internal ASN ini secara tidak langsung berdampak pada meningkatnya kepuasan wajib pajak, meskipun masyarakat tidak berinteraksi secara langsung dengan aplikasi SmartGov.

Sejalan dengan temuan Hadita, Agustina, dan Bella (2025) dalam penelitian berjudul *“Kepuasan Pengguna Aplikasi Pasti Oke Melalui Kualitas Pelayanan E-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”* yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-government* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik digital. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kejelasan prosedur dan kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Sebagai bentuk optimalisasi pelayanan, pemerintah daerah juga menerapkan strategi jemput bola, yaitu kegiatan pelayanan langsung ke masyarakat oleh ASN di lapangan. Strategi ini tidak hanya memberikan layanan administrasi PBB-P2 secara langsung, tetapi juga disertai dengan sosialisasi singkat mengenai prosedur perpajakan dan pemanfaatan sistem digital. Melalui pendekatan ini, masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban perpajakan sekaligus merasakan manfaat nyata dari modernisasi pelayanan publik berbasis *e-government*.



Sumber Data Primer: Diolah oleh penulis
Grafik 1. Data Jemput Bola



Sumber Data Primer: Dokomentasi oleh pegawai bagian UPT Kuta Utara
Gambar 3. Dokomentasi Pelaksanaan Jemput Bola

4. Integritas dan Pengendalian Internal dalam Pelayanan Mutasi PBB-P2

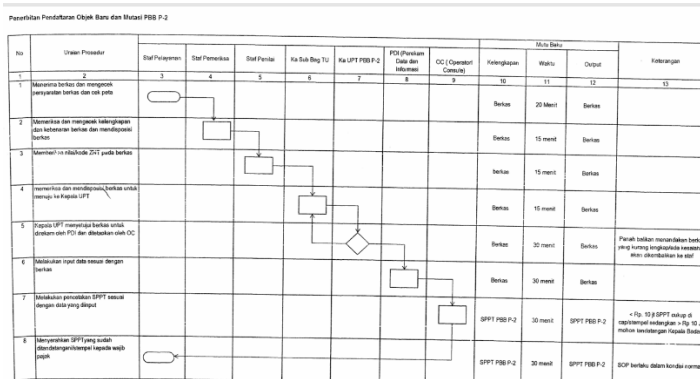
Integritas merupakan indikator utama *e-government* yang menekankan kepatuhan terhadap regulasi, keandalan proses, dan akurasi data pelayanan publik. Di Kabupaten Badung, integritas digital diperkuat melalui Peraturan Bupati Badung Nomor 42 Tahun 2019 tentang Masterplan Pengembangan Smart City, yang menjadi dasar pengembangan sistem pemerintahan elektronik, termasuk digitalisasi layanan PBB-P2 melalui aplikasi SmartGov.

Pelayanan PBB-P2 melalui SmartGov menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup alur kerja, pembagian tugas, standar waktu penyelesaian, dan output tiap tahapan. SOP berfungsi sebagai pengendalian internal, dengan mekanisme pemisahan kewenangan, pemeriksaan berlapis, dan persetujuan pimpinan sebelum data direkam. Hal ini memastikan setiap proses dapat dipertanggungjawabkan dan meminimalkan risiko penyimpangan.

Sistem digital SmartGov mendukung integritas melalui pencatatan aktivitas pengguna (log system), pembatasan akses berbasis peran, dan dokumentasi elektronik. Mekanisme ini menjamin bahwa setiap perubahan data mutasi PBB-P2 memiliki dasar administratif yang sah dan dapat ditelusuri, sehingga meningkatkan transparansi, akurasi, dan keandalan layanan bagi wajib pajak.

Integrasi regulasi, SOP, dan sistem digital menciptakan kepastian prosedur, akurasi data, serta layanan profesional. Keberadaan SOP dan pengendalian internal yang jelas memperkuat integritas ASN dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan Pendapatan Daerah sebagai institusi akuntabel dan berorientasi pada pelayanan publik.

Sejalan dengan Kannapadang, Munawaroh, & Purwanto (2025), optimalisasi *e-government* meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan lokal melalui infrastruktur teknologi, manajemen, dan kualitas layanan digital, sejalan dengan praktik integritas, SOP, dan pengendalian internal yang diterapkan SmartGov Kabupaten Badung.



Sumber: [Standar Operasional Prosedur \(SOP\) | Bapenda Badung](#)

Gambar 4. SOP Penerbitan Pendaftaran Objek Baru dan Mutasi PBB-P2

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SmartGov dalam pelayanan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pengelolaan data objek pajak. Sistem digital ini mempercepat proses administrasi, menyederhanakan alur layanan, dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang selama ini menjadi sumber keterlambatan dan ketidaktepatan data. Pemutakhiran data secara sistematis, konsisten, dan berbasis informasi terkini, ditambah integrasi antara basis data administrasi dan informasi geospasial, memastikan setiap perubahan kepemilikan, luas, dan karakteristik objek pajak tercatat sesuai kondisi nyata.

Dampaknya terlihat pada meningkatnya kesesuaian data wajib pajak, kepastian hukum, serta kejelasan administrasi bagi masyarakat.

Keberhasilan ini juga bergantung pada konsistensi pengelolaan, pemutakhiran sistem berkelanjutan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta integrasi data lintas sektor yang menjaga akurasi dan konsistensi informasi. Pemantauan, evaluasi, dan penyesuaian berkelanjutan memastikan inovasi digital dapat berfungsi optimal dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Panduan, standar operasional, dan strategi jemput bola menambah kualitas layanan, memudahkan ASN dalam verifikasi data, serta menghadirkan pengalaman pelayanan yang lebih responsif dan transparan.

Secara keseluruhan, digitalisasi mutasi PBB-P2 di Kabupaten Badung terbukti tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi dan akurasi data, tetapi juga memperkuat profesionalisme ASN, optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi ini menggambarkan bagaimana teknologi digital berperan sebagai strategi manajerial dan regulatif yang mampu menjadikan pelayanan publik lebih adaptif, transparan, dan berkualitas, sekaligus menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi dampak digitalisasi terhadap kepuasan wajib pajak, efektivitas integrasi data lintas sektor, dan keberlanjutan administrasi pajak.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atau Rahmat dan karunia-Nya, sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan artikel ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyusunan mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan para pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga dalam proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada instansi atau Lembaga terkait yang telah memberikan dukungan data, informasi serta izin penelitian.

Terima kasih penulis sampaikan kepada orang tua penulis atas doa, dukungan moral, dan dukungan material yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik. Dukungan, kepercayaan dan kasih sayang yang diberikan menjadi sumber motivasi utama bagi penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan emosional, motivasi dan perhatian selama proses penyusunan artikel ini, yang turut membantu penulis dalam menjaga focus serta semangat hingga artikel ini dapat diselesaikan.

DAFTAR REFERENSI

- Basjah, F. L. (2026). Implementasi Good Governance dan *E-government* dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Kepabeanan: Studi pada Bea Cukai Tanjung Perak Surabaya Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2006. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 3314-3321.
- Hadita, A., Agustina, N., & Bella, S. (2025). Kepuasan Pengguna Aplikasi Pasti Oke Melalui Kualitas Pelayanan *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Algoritma*, 22(1), 1002-1012.
- Heeks, R. (2008). Benchmarking *e-government*: Improving the national and international measurement, evaluation and comparison of *e-government*. In *Evaluating information systems* (pp. 257-301). Routledge.

- Indrajit, R. E. (2016). *E-government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital*. Jurnal Sistem Informasi, 12(1), 1–10.
- Irawan, B. (2017). *E-government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Paradigma, 4(3), 200-209.
- Malendes, D., Sabijono, H., & Weku, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*, 2(2), 93-100.
- Mardiasmo, M. B. A. (2016). *PERPAJAKAN–Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Munthe, E., Islamy, B. T., Aisyah, N., & Kurniawan, S. W. (2025). Analisis Implementasi Kebijakan Keringanan Pokok Dan Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Provinsi Dki Jakarta Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(8. C), 108-121.
- Pemerintah Kabupaten Badung. (2024). Peraturan Bupati Badung Nomor 29 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pajak Daerah.
- Peraturan Bupati Badung Nomor 42 Tahun 2019 tentang *Masterplan Pengembangan Smart City*
- Purwanto, A. (2021). Analisis permasalahan pengelolaan data Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam mendukung pendapatan asli daerah. Jurnal Administrasi Publik, 18(2), 145–158.
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan *E-government* pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35-44.
- Suryani, N., & Kurniawan, D. (2022). Peran pajak daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas pemerintah daerah. Jurnal Kebijakan Publik, 13(1), 67–79.
- Wahyuni, S., & Hidayat, R. (2020). Pengelolaan mutasi PBB-P2 dalam mendukung optimalisasi pendapatan asli daerah. Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah, 7(2), 101–114.