

APLIKASI SMART TAX DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PAJAK DAERAH DI KOTA PEKANBARU

Adi Kurniawan Sitorus¹, Daniel Ranto Andika S², Elly Niel Waty³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2026

Revised Juni 2026

Accepted Juni 2026

Available online Juni 2026

Email:

adikurniawansitorus@gmail.com¹

sinagadaniel2807@gmail.com²

nielwaty@gmail.com³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tidak berbelit mendorong pemerintah daerah di berbagai kota, termasuk Pekanbaru, untuk merombak cara pelayanan pajak daerah diberikan. Salah satu langkah yang ditempuh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru adalah menghadirkan Smart Tax, aplikasi pajak daerah berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mengurus kewajiban perpajakannya tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Artikel ini mengkaji bagaimana peran Smart Tax dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi atas website resmi pemerintah, publikasi Bapenda Kota Pekanbaru, jurnal ilmiah, dan pemberitaan daring terkait pelayanan pajak berbasis digital, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan dan perkembangan layanan tersebut. Hasil kajian menunjukkan bahwa Smart Tax memberi kemudahan akses layanan, mempercepat masyarakat memperoleh informasi, dan membuat proses pelayanan lebih praktis serta fleksibel. Namun demikian, pemanfaatannya belum merata; tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi, keterbatasan sosialisasi, dan kebiasaan menggunakan layanan tatap muka masih menjadi kendala yang perlu terus diatasi agar manfaat digitalisasi pelayanan pajak ini dapat dirasakan secara lebih optimal oleh seluruh masyarakat.

Kata Kunci: Smart Tax, pelayanan pajak daerah, pelayanan publik, digitalisasi layanan, Kota Pekanbaru

PENDAHULUAN

Pemerintah pada dasarnya memikul tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Tanggung jawab ini terus bergeser bentuknya seiring berubahnya pola hidup masyarakat: orang tidak lagi sekadar ingin urusannya selesai, tetapi juga ingin prosesnya sederhana, mudah dipahami, cepat, dan tidak dipersulit oleh prosedur yang berbelit. Pergeseran ekspektasi semacam itu menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah terus mencari cara memperbaiki sistem pelayanannya, dan teknologi menjadi salah satu jalan yang paling banyak ditempuh untuk menjawab tuntutan tersebut sekaligus memperluas jangkauan layanan ke masyarakat yang lebih luas (Heeks, 2006, dalam Agustin & Handrian, 2024).

Bukan hanya soal mempercepat administrasi, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik juga membuka peluang bagi pelayanan yang lebih fleksibel dan tidak selalu mengharuskan masyarakat datang dan bertatap muka. Bagi pemerintah sendiri, hal ini turut menyederhanakan proses kerja internal dan mempercepat penyebaran informasi kepada publik. Karena itulah transformasi pelayanan, dari yang konvensional menuju digital, menjadi langkah yang banyak diambil pemerintah daerah untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berubah (Bannister & Connolly, 2011, dalam Napitupulu & Hanoselina, 2025).

Pelayanan pajak daerah adalah salah satu sektor yang terus didorong untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan tersebut. Pajak daerah bukan sekadar pos penerimaan; ia menjadi tulang punggung pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan layanan bagi masyarakat di daerah. Sayangnya, pelaksanaannya di lapangan masih sering terganjal proses administrasi yang memakan waktu, akses layanan yang terbatas, dan kebutuhan masyarakat

akan cara yang lebih praktis untuk menuntaskan urusan pajaknya. Tantangan semacam inilah yang mendorong pemerintah daerah mulai merintis inovasi pelayanan berbasis digital, dengan harapan proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan mudah diakses (Van Meter & Van Horn, 1975, dalam Mulya et al., 2025).

Di Kota Pekanbaru, langkah itu diwujudkan lewat Smart Tax, aplikasi pajak daerah berbasis digital yang dikelola Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan mulai diperkenalkan pada 2021. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat memperoleh informasi sekaligus mengurus pelayanan perpajakan secara elektronik, tanpa harus menempuh proses pelayanan tatap muka yang panjang (Rogers, 2003, dalam Ratna & Ahdi, 2024). Penerapannya juga tidak berdiri sendiri, melainkan bersandar pada kebijakan yang lebih luas, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, serta secara lebih teknis diatur dalam Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi Smart Tax Pekanbaru. Dampaknya pun mulai terlihat pada capaian penerimaan pajak daerah: berdasarkan data Bapenda Kota Pekanbaru, hingga akhir Desember 2024 realisasi pajak daerah telah mencapai Rp816 miliar, atau sekitar 96% dari target Rp850 miliar, tumbuh sekitar 5,22% dibandingkan tahun sebelumnya. Capaian ini setidaknya menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan turut berkontribusi pada perbaikan pengelolaan pajak daerah, meski tentu bukan satu-satunya faktor yang berperan.

Namun, kehadiran inovasi tidak otomatis berarti pemanfaatannya berjalan mulus. Temuan dari penelitian sejenis menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum memanfaatkan Smart Tax secara optimal, antara lain karena tingkat pemahaman teknologi yang belum merata, sosialisasi yang masih terbatas, dan kebiasaan lama menggunakan layanan tatap muka yang belum sepenuhnya bergeser. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital tidak cukup ditentukan oleh ketersediaan aplikasinya saja, melainkan juga oleh sejauh mana layanan tersebut benar-benar menjangkau dan dipakai masyarakat (DeLone & McLean, 2003, dalam Dina & Ratna, 2025).

Bertolak dari kondisi tersebut, artikel ini disusun untuk menganalisis bagaimana peran aplikasi Smart Tax dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru, sekaligus memetakan kondisi-kondisi yang turut memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan masyarakat.

METODE

Artikel ini disusun dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk membaca peran aplikasi Smart Tax dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggambarkan bagaimana pemerintah daerah mengembangkan pelayanan perpajakannya melalui layanan berbasis digital, sekaligus melihat faktor-faktor yang turut memengaruhi pelaksanaannya di lapangan. Fokus kajian diarahkan pada pelayanan pajak daerah berbasis aplikasi sebagai bagian dari upaya Kota Pekanbaru meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Data dikumpulkan melalui penelusuran berbagai sumber yang relevan dengan pelaksanaan Smart Tax, mulai dari website resmi pemerintah, publikasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru, artikel ilmiah sejenis, hingga pemberitaan daring tentang pelayanan pajak berbasis digital. Penelusuran ini diarahkan untuk menangkap gambaran pelaksanaan pelayanan, kemudahan yang dirasakan pengguna, serta perkembangan Smart Tax dari waktu ke waktu. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menghubungkan satu informasi dengan informasi lain, sehingga diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi pelayanan. Dengan cara ini, kajian diharapkan dapat menjelaskan peran Smart Tax sekaligus mengungkap kondisi yang mendukung maupun yang masih menghambat pelaksanaan pelayanan digital di Kota Pekanbaru.

KAJIAN TEORI

Sebelum membahas Smart Tax secara spesifik, kajian ini terlebih dahulu menempatkan pelayanan publik sebagai titik berangkat analisis. Pelayanan publik di sini dipahami sebagai segala bentuk jasa atau bantuan yang disediakan penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagai wujud tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Kualitas pelayanan itu sendiri lazim diukur dari beberapa dimensi pokok, seperti keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik layanan, sebagaimana dirumuskan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988; Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). Dengan kata lain, pelayanan yang baik tidak cukup hanya dinilai dari kemudahan akses, kecepatan, dan ketepatannya, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara memberikan solusi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Seiring berkembangnya teknologi, dimensi-dimensi tersebut kini banyak diwujudkan melalui sistem digital, sehingga pelayanan publik tidak lagi semata-mata berlangsung secara konvensional. Kerangka inilah yang digunakan untuk membedah sejauh mana penyelenggaraan layanan perpajakan berbasis Smart Tax di Kota Pekanbaru mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan sejalan dengan perkembangan zaman.

Konsep pelayanan publik di atas membantu menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui Smart Tax, tetapi belum cukup untuk menjelaskan mengapa pelaksanaannya bisa berhasil atau gagal di lapangan. Untuk itu, kajian ini menggunakan Teori Implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edwards III sebagai pisau analisis utama. Menurut Edwards III (1980), keberhasilan implementasi suatu kebijakan ditentukan oleh empat faktor yang saling berkaitan, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Jika salah satu faktor lemah, ketiga faktor lain biasanya akan ikut terpengaruh, sehingga keempatnya perlu dilihat sebagai satu kesatuan, bukan komponen yang berdiri sendiri-sendiri. Kerangka inilah yang dipakai untuk membaca bagaimana implementasi aplikasi Smart Tax berlangsung, serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru.

HASIL PEMBAHASAN

Smart Tax adalah layanan pajak daerah berbasis digital yang dikembangkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan perpajakan, mulai dari pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, hingga pajak parkir, tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Tetapi kehadiran sebuah aplikasi saja tidak otomatis menjamin pelayanan berjalan baik. Keberhasilan Smart Tax pada akhirnya ditentukan oleh bagaimana aplikasi tersebut benar-benar dijalankan oleh organisasi pelaksananya. Untuk membaca hal ini, bagian berikut menelaah pelaksanaan Smart Tax melalui empat aspek dalam teori implementasi George C. Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sehingga dapat terlihat faktor mana yang sudah mendukung dan mana yang masih menghambat upaya meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru.

1. Komunikasi (*Communication*)

Sebagai layanan baru, Smart Tax hanya bisa dimanfaatkan secara optimal jika masyarakat benar-benar memahami apa fungsinya, manfaatnya, dan bagaimana cara menggunakannya. Di sinilah komunikasi memegang peran penting: sosialisasi yang jelas membuat masyarakat tahu layanan apa saja yang tersedia dan bagaimana memanfaatkannya sesuai kebutuhan, sekaligus membangun pemahaman yang sama antara Bapenda sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna. Pada praktiknya, aspek inilah yang justru

masih menjadi titik lemah pelaksanaan Smart Tax. Sejumlah kajian sejenis menemukan bahwa sosialisasi mengenai aplikasi ini masih terbatas, sehingga masih ada wajib pajak yang belum mengetahui keberadaannya atau belum memahami cara penggunaannya dan pada akhirnya tetap memilih datang langsung ke kantor pelayanan (Dina & Ratna, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi belum cukup; ia perlu diiringi komunikasi yang berkelanjutan agar manfaatnya benar-benar dirasakan oleh masyarakat luas, bukan hanya oleh kelompok yang sudah lebih akrab dengan teknologi digital.

2. Sumber Daya (*Resources*)

Komunikasi yang baik tidak banyak berarti tanpa sumber daya yang memadai untuk menjalankannya. Pelaksanaan Smart Tax bergantung pada tiga hal sekaligus: petugas yang memahami sistem dan mampu membantu wajib pajak yang kesulitan, perangkat serta jaringan yang stabil, dan sistem aplikasi itu sendiri yang berfungsi sebagaimana mestinya. Dukungan teknologi dan fasilitas yang tersedia memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak daerah secara daring dengan lebih praktis dibandingkan harus mengantre di kantor pelayanan. Meskipun begitu, sejumlah laporan menunjukkan bahwa pemanfaatan Smart Tax masih kalah dibandingkan layanan manual, antara lain karena keterbatasan fitur dan kendala teknis yang sewaktu-waktu masih dijumpai pengguna (Dina & Ratna, 2025). Kondisi ini mengingatkan bahwa penyediaan sumber daya bukan pekerjaan sekali jadi, melainkan perlu terus dipelihara dan ditingkatkan agar layanan berbasis digital ini dapat berjalan secara konsisten dan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Disposisi (*Disposition*)

Faktor ketiga, disposisi, berkaitan dengan sikap dan kesungguhan pegawai Bapenda dalam menjalankan pelayanan berbasis digital ini. Kesiediaan mereka membantu wajib pajak yang belum terbiasa dengan aplikasi, terbuka terhadap perubahan cara kerja yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara tatap muka, dan tidak sekadar menjalankan tugas secara formalitas, menjadi penentu apakah Smart Tax dirasakan sebagai kemudahan atau justru sebagai beban baru oleh masyarakat. Sikap pelaksana yang responsif terhadap keluhan dan kesulitan pengguna akan mendorong masyarakat untuk lebih percaya dan terbiasa memanfaatkan layanan digital ini, sementara sikap yang sebaliknya berisiko membuat masyarakat kembali pada cara-cara pelayanan konvensional yang sebenarnya ingin dikurangi melalui digitalisasi.

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Aspek terakhir, struktur birokrasi, menyangkut bagaimana mekanisme kerja di balik Smart Tax diatur, mulai dari pembagian tugas antarbidang di Bapenda, prosedur penanganan wajib pajak, hingga koordinasi antara unit yang menangani sistem aplikasi dan unit yang melayani masyarakat secara langsung. Struktur yang jelas dan tidak tumpang tindih akan membuat proses pelayanan digital berjalan lebih tertata, sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai siapa yang dapat dihubungi ketika terjadi masalah teknis atau kekeliruan data. Sebaliknya, jika koordinasi antarbagian masih lemah, keluhan pengguna berisiko berlarut-larut tanpa penyelesaian yang jelas, yang pada akhirnya justru menggerus kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital itu sendiri.

Dari keempat aspek tersebut, terlihat bahwa implementasi Smart Tax di Kota Pekanbaru bukan sekadar soal menyediakan aplikasi, melainkan soal bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi bekerja secara bersamaan. Pada beberapa sisi, seperti ketersediaan fitur layanan dan dukungan regulasi, Smart Tax sudah cukup membantu masyarakat mengurus pajaknya tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Namun pada sisi lain, terutama sosialisasi yang belum menjangkau seluruh kelompok masyarakat dan kendala teknis yang masih muncul, implementasinya belum bisa dikatakan tuntas. Kesenjangan antara potensi yang ditawarkan aplikasi dan kenyataan pemanfaatannya di lapangan inilah yang perlu menjadi perhatian utama jika Bapenda Kota Pekanbaru ingin Smart Tax benar-benar menjadi solusi pelayanan pajak daerah, bukan sekadar pelengkap dari layanan konvensional yang sudah ada.

KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahwa Smart Tax memberikan kontribusi nyata bagi penyelenggaraan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru, terutama dengan memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan perpajakan tanpa selalu harus datang ke kantor pelayanan. Akan tetapi, kontribusi ini belum berjalan merata di keempat aspek implementasinya. Dari sisi komunikasi, sosialisasi mengenai keberadaan dan cara penggunaan Smart Tax masih perlu diperluas agar tidak hanya menjangkau masyarakat yang sudah akrab dengan layanan digital. Dari sisi sumber daya, dukungan teknologi dan fasilitas yang ada sudah membuat pelayanan lebih praktis, namun keterbatasan fitur dan kendala teknis yang masih dijumpai menunjukkan bahwa penyediaan sumber daya ini perlu terus disempurnakan.

Dari sisi disposisi, kesediaan pegawai Bapenda untuk membantu masyarakat beralih dari layanan tatap muka ke layanan digital mencerminkan adanya dukungan terhadap inovasi ini, meski konsistensinya perlu terus dijaga. Sementara dari sisi struktur birokrasi, pengintegrasian layanan dalam satu sistem aplikasi memperlihatkan adanya pembagian kerja yang relatif tertata, sehingga proses pelayanan menjadi lebih sederhana bagi masyarakat. Secara keseluruhan, temuan ini sejalan dengan teori implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edwards III yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang saling terkait. Keempat aspek tersebut tampak berperan, dengan kadar yang berbeda-beda, dalam pelaksanaan Smart Tax sebagai upaya meningkatkan pelayanan pajak daerah di Kota Pekanbaru.

Mengacu pada temuan tersebut, ada beberapa langkah yang dapat dipertimbangkan Bapenda Kota Pekanbaru untuk memperkuat pelaksanaan Smart Tax. Pertama, memperluas sosialisasi secara berkelanjutan dan tidak hanya mengandalkan media daring, misalnya melalui pendampingan langsung di kantor kecamatan atau kelurahan bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan layanan digital. Kedua, terus memperbaiki sisi teknis aplikasi, termasuk kelengkapan fitur dan stabilitas sistem, agar kendala yang masih dikeluhkan pengguna semakin berkurang. Ketiga, menjaga konsistensi sikap pelayanan para pelaksana di lapangan serta memperjelas koordinasi antarbagian, sehingga keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Penguatan pada keempat aspek implementasi ini, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, diharapkan membuat pelayanan pajak daerah melalui Smart Tax semakin mudah diakses dan semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Pekanbaru.

REFERENSI

- Agustin, P., & Handrian, E. (2024). Pelaksanaan Aplikasi Smart Tax pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(2).
- Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. (2024). Data realisasi pajak daerah Kota Pekanbaru Tahun 2024. Pekanbaru: Bapenda Kota Pekanbaru.
- Dina, R. R., & Ratna, I. (2025). Efektivitas aplikasi Pajak Cerdas (Smart Tax) dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah di Bapenda Kota Pekanbaru. *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, 3(4), 34-53.
- Edwards, G. C., III. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Mulya, A., et al. (2025). Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam pelayanan perpajakan daerah. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Napitupulu, D., & Hanoselina, V. (2025). Transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi layanan pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Kota Pekanbaru. (2021). Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi Smart Tax Pekanbaru. Berita Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2021 Nomor 115.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
- Ratna, D., & Ahdi, M. (2024). Inovasi pelayanan pajak daerah melalui pemanfaatan aplikasi digital. *Jurnal Administrasi Publik*.