

PENGARUH AKSESIBILITAS LAYANAN, LITERASI DIGITAL WAJIB PAJAK, DAN KEANDALAN SISTEM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TANGERANG LIVE DI KOTA TANGERANG PROVINSI BANTEN

Luthfi Hanafi Hasan¹, Gatingsih², Karno³

^{1,2,3}Sekolah Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

Email Korespondensi: lutfihanfi016@gmail.com

Email: gatingsih@ipdn.ac.id, karno@ipdn.ac.id

ABSTRACT

The transformation of digital-based public services has become one of the strategic approaches adopted by local governments to improve service quality for citizens. The Tangerang City Government developed the Tangerang Live Application as an integrated public service platform, including Land and Building Tax services. However, the implementation of Land and Building Tax services through the application still faces several challenges, including limited service accessibility, varying levels of taxpayers' digital literacy, and system reliability that has not fully met users' expectations. These conditions may affect the quality of services received by citizens and pose challenges to the realization of effective digital public services. This study aims to analyze the influence of service accessibility, taxpayers' digital literacy, and system reliability on the quality of Tangerang Live services in Land and Building Tax services in Tangerang City. The study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 taxpayers selected using an accidental sampling technique, namely taxpayers encountered by the researcher who met the research criteria and were willing to participate as respondents. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The findings reveal that service accessibility, taxpayers' digital literacy, and system reliability have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on the quality of Tangerang Live services.

Keywords: Service Accessibility, Digital Literacy, System Reliability, Land and Building Tax.

ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu strategi yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang mengembangkan Aplikasi Tangerang Live sebagai media pelayanan publik terpadu, termasuk layanan Pajak Bumi dan Bangunan. Pemanfaatan layanan PBB melalui aplikasi masih menghadapi berbagai kendala, seperti kemudahan akses layanan yang belum optimal, tingkat literasi digital wajib pajak yang beragam, serta keandalan sistem yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dan menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem terhadap kualitas pelayanan Tangerang Live pada layanan PBB di Kota Tangerang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 wajib pajak yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu wajib pajak yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden sesuai dengan kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Tangerang Live.

Kata kunci: Aksesibilitas, Literasi Digital, Keandalan Sistem, PBB.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk pada pengelolaan perpajakan daerah. Transformasi ini tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan perangkat teknologi semata, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun sistem pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks tersebut, digitalisasi menjadi sarana penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih responsif bagi pengguna. Bagi sektor perpajakan daerah, pemanfaatan teknologi digital dipandang mampu menjembatani keterbatasan pelayanan konvensional, terutama dalam hal waktu, jarak, dan transparansi informasi antara pemerintah dan wajib pajak.

Secara normatif, arah transformasi digital pemerintahan di Indonesia berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menegaskan kewajiban instansi pemerintah pusat dan daerah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam seluruh proses pelayanan publik. Regulasi ini menempatkan digitalisasi sebagai bagian dari strategi tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan, kebijakan SPBE memberikan kerangka kerja bagi pemerintah daerah untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, memperluas akses layanan pajak, serta meningkatkan kualitas interaksi antara aparat dan wajib pajak melalui sistem digital yang terintegrasi. Dengan demikian, penerapan SPBE tidak hanya bertujuan meningkatkan kinerja administratif, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan perpajakan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepentingan publik.

Salah satu layanan strategis yang tersedia dalam aplikasi *Tangerang Live* adalah fitur Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam memperoleh informasi dan melaksanakan kewajiban perpajakan daerah. Fitur ini memungkinkan wajib pajak untuk mengetahui informasi tagihan PBB, mengakses detail objek pajak, serta melakukan pembayaran secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Layanan ini ditujukan bagi seluruh wajib pajak PBB di Kota Tangerang, dengan tujuan meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak. Kehadiran fitur PBB dalam *Tangerang Live* menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi digital secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan pajak, sekaligus mendorong terciptanya sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berikut ini tampilan antar muka Aplikasi *Tangerang Live* dan fitur PBB.

Pengaturan mengenai PBB di Kota Tangerang sebagai pajak daerah dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, yang kemudian mengalami beberapa kali perubahan, perubahan terakhir yaitu Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata memiliki hak atas bumi dan/atau bangunan, menguasai, serta memperoleh manfaat atas objek pajak tersebut. Dalam upaya menggali dan mengoptimalkan potensi pajak daerah, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan PBB, salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan berbasis digital pada aplikasi *Tangerang Live*, yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, mendukung kemudahan wajib pajak, serta memperbaiki kualitas pelayanan pajak daerah secara berkelanjutan.

Berdasarkan data pada tahun 2022, jumlah pengguna tercatat relatif tinggi, yaitu sebanyak 230.239 pengguna, yang dapat dipahami sebagai dampak dari percepatan digitalisasi layanan publik pada masa tersebut. Kondisi ini mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital, seiring dengan keterbatasan akses pelayanan secara tatap muka dan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi dalam mengakses layanan pemerintahan. Tingginya jumlah

pengguna pada periode ini menunjukkan bahwa aplikasi *Tangerang Live* mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang lebih praktis dan fleksibel.

Tahun-tahun berikutnya terlihat adanya fluktuasi jumlah pengguna yang cukup signifikan. Pada tahun 2023, jumlah pengguna menurun menjadi 180.679 pengguna, dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2024 dengan total 134.326 pengguna. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan konsistensi penggunaan aplikasi, baik yang berkaitan dengan tingkat literasi digital masyarakat, kemudahan akses layanan, maupun keandalan sistem aplikasi itu sendiri. Meskipun pada tahun 2025 terjadi peningkatan jumlah pengguna menjadi 188.676 pengguna, angka tersebut kembali mengalami penurunan pada tahun 2026 menjadi 161.890 pengguna. Pola fluktuatif ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Tangerang Live* belum sepenuhnya stabil dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menjadi fenomena penting yang perlu ditelaah lebih lanjut, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan digital, sehingga dapat dipahami mengapa tingkat penggunaan aplikasi mengalami naik turun dalam kurun waktu tertentu.

Sejumlah fenomena yang muncul pada layanan *Tangerang Live* khususnya pelayanan PBB menunjukkan adanya celah empiris yang belum terjawab sepenuhnya dalam kajian ilmiah. Penelitian (Hasbah & Purwanto, 2025) mengenai *user satisfaction* terhadap layanan *e-government* menyimpulkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun secara parsial literasi digital pengguna dalam konteks *real-world* tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepuasan. Kondisi ini berbeda dengan dinamika yang terjadi di aplikasi *Tangerang Live*, di mana fluktuasi jumlah pengguna menunjukkan bahwa fenomena penggunaan aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh faktor aksesibilitas dan kesiapan pengguna itu sendiri, yang belum banyak diulas secara komprehensif dalam studi sebelumnya.

Penelitian (Wulandari et al., 2025) juga menyoroti bahwa *e-government* mampu memperluas aksesibilitas layanan publik secara teori, tetapi masih dihadapkan pada tantangan infrastruktur dan literasi masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* memiliki dampak positif terhadap akses layanan, namun tidak membahas keterbatasan akses teknologi atau kompetensi digital wajib pajak secara spesifik. Sementara itu penelitian (Sundari et al, 2025) menganalisis kemajuan digitalisasi pelayanan publik dan dampaknya terhadap akses, efisiensi, atau integrasi layanan seringkali bersifat umum dan tidak secara eksklusif memfokuskan pada pengalaman pengguna pajak digital di level daerah. Ketika dikaitkan dengan fenomena empiris di *Tangerang Live*, gap tersebut menunjukkan bahwa meskipun kebijakan *e-government* telah mendorong penyediaan layanan digital, pemanfaatan layanan oleh wajib pajak masih terjadi di bawah potensi optimalnya karena faktor aksesibilitas, literasi digital, dan keandalan sistem belum dijadikan fokus analisis dalam banyak penelitian. Kondisi ini membuka ruang penelitian yang lebih kontekstual dan empiris, khususnya tentang bagaimana masing-masing variabel tersebut secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan PBB di aplikasi digital pemerintah daerah.

Berdasarkan fenomena empiris dan celah penelitian, bahwa digitalisasi pelayanan PBB melalui aplikasi *Tangerang Live* masih menyisakan berbagai persoalan yang perlu dikaji secara lebih sistematis dan mendalam. Dinamika pemanfaatan aplikasi yang belum sejalan dengan pertumbuhan jumlah wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PBB digital tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga sangat ditentukan oleh tingkat aksesibilitas layanan, kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan teknologi digital, serta keandalan sistem aplikasi dalam mendukung proses pelayanan secara konsisten. Kesenjangan antara potensi layanan digital dan realitas pemanfaatannya ini menjadi indikasi adanya faktor-faktor penting yang belum sepenuhnya teridentifikasi dan diukur secara empiris.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif secara adil dan berkelanjutan. Ketentuan tersebut secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas,

transparan, dan akuntabel dari penyelenggara pemerintahan. Undang-undang tersebut sekaligus menjadi landasan normatif dalam menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu menjalankan fungsi pelayanan publik secara profesional.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2020) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Definisi ini menegaskan bahwa nilai utama pelayanan terletak pada persepsi dan pengalaman pengguna, bukan pada bentuk fisik layanan itu sendiri. Dalam pelayanan publik digital, seperti layanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live*, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepastian kepada wajib pajak dalam mengakses serta memanfaatkan layanan yang tersedia.

Menurut Grönroos (dalam Hardiansyah, 2018), memandang kualitas pelayanan sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap proses pelayanan yang mereka terima, yang mencakup aspek fungsional (bagaimana pelayanan diberikan) dan aspek teknis (apa yang diterima pengguna). Perspektif ini relevan dalam pelayanan PBB berbasis aplikasi, karena wajib pajak tidak hanya menilai hasil akhir berupa informasi atau bukti pembayaran, tetapi juga menilai proses penggunaan aplikasi, mulai dari kemudahan navigasi, kejelasan menu, hingga keandalan sistem dalam menampilkan data pajak secara akurat.

Pandangan lain dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (dalam H.A.S, 2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh pengguna terhadap keunggulan suatu layanan dibandingkan dengan harapan awal mereka. Dalam konteks pelayanan publik digital, harapan masyarakat terhadap layanan pemerintah cenderung meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan kebiasaan penggunaan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, layanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live* dituntut untuk mampu memenuhi ekspektasi wajib pajak dalam hal aksesibilitas layanan, kecepatan sistem, serta keandalan informasi yang disajikan.

Konsep kualitas pelayanan secara komprehensif dirumuskan oleh (A.Parasuraman, 1990) dalam model SERVQUAL. menyatakan bahwa *Service quality is a function of the differences between expectation and perception along the quality dimensions*. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan muncul dari kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan publik digital, kesenjangan ini dapat muncul apabila sistem tidak mudah diakses, sering mengalami gangguan, atau tidak mampu memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, teori SERVQUAL menjadi landasan yang relevan dalam menilai kualitas pelayanan PBB berbasis aplikasi.

Selanjutnya, Osborne (dalam Dwiyanto, 2024) menjelaskan bahwa transformasi pelayanan publik di era digital menuntut pemerintah untuk mengadopsi pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pengguna (*user-centered service*). Dalam pendekatan ini, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi sebagai sarana strategis untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live* merupakan wujud nyata dari transformasi tersebut, di mana kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam merancang sistem yang inklusif, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Dari perspektif administrasi publik, Denhardt dan Denhardt (dalam Pasalong, 2016) menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi pada kepentingan warga negara sebagai pengguna layanan, bukan semata-mata pada efisiensi organisasi. Pandangan ini memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan PBB digital tidak hanya diukur dari keberhasilan sistem dalam memproses data pajak, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan rasa aman, kemudahan, dan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pengguna utama.

METODE

Desain penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengarahkan seluruh proses penelitian agar berjalan secara sistematis dan terukur. Dalam penelitian kuantitatif, desain penelitian berfungsi sebagai pedoman untuk menguji hubungan antar variabel berdasarkan teori yang telah dirumuskan sebelumnya melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Menurut (Sugiyono, 2019), penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan data yang dapat diukur secara statistik sehingga menghasilkan temuan yang objektif dan dapat digeneralisasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena fokus utama penelitian adalah menganalisis pengaruh aksesibilitas, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem terhadap kualitas pelayanan PBB pada Aplikasi *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur persepsi wajib pajak secara sistematis melalui indikator-indikator yang telah ditetapkan serta menguji hubungan antar variabel secara empiris. Desain penelitian kuantitatif dalam penelitian ini juga digunakan untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data, pengukuran variabel, dan analisis data dilakukan secara konsisten dan terarah. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak pengguna Aplikasi *Tangerang Live*, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Creswell, 2018) yang menyatakan bahwa penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian hubungan antar variabel melalui prosedur pengukuran dan analisis yang terstandar.

Dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang objektif, valid, dan reliabel mengenai variabel-variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan PBB berbasis digital, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perumusan rekomendasi peningkatan pelayanan publik di Kota Tangerang.

PEMBAHASAN

Pengaruh Aksesibilitas Layanan terhadap Kualitas Pelayanan *Tangerang Live*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh aksesibilitas layanan terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Besaran pengaruh parsial sebesar 10,18 % menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan menjadi salah satu faktor yang turut menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan layanan PBB pada Aplikasi *Tangerang Live*.

Besarnya kontribusi aksesibilitas layanan terhadap kualitas pelayanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live* yang berada pada kisaran 10,18 % menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan memang menjadi faktor yang berpengaruh, tetapi belum menjadi faktor yang paling menentukan dalam membentuk kualitas pelayanan digital. Temuan ini cukup relevan apabila dikaitkan dengan kondisi empiris di lapangan. Meskipun layanan PBB telah tersedia dalam satu aplikasi terpadu, sebagian responden masih memberikan penilaian yang kurang baik terhadap aspek kemudahan penggunaan, alur pelayanan, maupun minimnya kendala teknis.

Dikaitkan dengan hasil analisis deskriptif, ditemukan bahwa variabel aksesibilitas layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,30 yang berada pada kategori tidak baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih menghadapi berbagai kendala dalam mengakses layanan PBB melalui aplikasi. Kondisi tersebut terlihat dari masih rendahnya penilaian responden terhadap kemudahan memahami tampilan aplikasi, mengikuti alur pelayanan, mengoperasikan layanan secara mandiri, serta memperoleh manfaat layanan secara optimal. Meskipun layanan telah tersedia dalam bentuk digital, kemudahan penggunaan yang menjadi salah satu tujuan utama digitalisasi belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna layanan.

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas responden masih berada pada kategori

ragu-ragu hingga tidak setuju terhadap pernyataan mengenai kemudahan mengoperasikan layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan fitur digital belum sepenuhnya diikuti oleh pengalaman pengguna (*user experience*) yang sederhana dan intuitif. Dalam perspektif teori aksesibilitas layanan, kemudahan memperoleh layanan tidak hanya dimaknai sebagai tersedianya akses secara fisik atau digital, tetapi juga mencakup kemudahan bagi pengguna dalam memahami, menjangkau, dan memanfaatkan layanan tanpa hambatan yang berarti.

Temuan tersebut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan (Davis, 1989) yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam penelitian ini, ketika wajib pajak merasa bahwa layanan PBB pada Aplikasi *Tangerang Live* mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan mampu memberikan manfaat nyata dalam menyelesaikan urusan perpajakan, maka persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, maka kualitas pelayanan yang dirasakan cenderung menurun meskipun layanan telah tersedia secara digital.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa persoalan utama pelayanan digital tidak selalu terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada kemampuan sistem untuk menghadirkan pengalaman layanan yang mudah dan nyaman bagi pengguna. Beberapa indikator pada penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang membutuhkan bantuan pihak lain untuk mengoperasikan layanan PBB serta masih mengalami kendala teknis ketika mengakses aplikasi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa aksesibilitas layanan belum sepenuhnya inklusif bagi seluruh kelompok masyarakat, khususnya bagi pengguna yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian (Sutikno et al., 2024) yang menyimpulkan bahwa aksesibilitas layanan digital memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan *e-government*. Semakin mudah layanan diakses dan digunakan oleh masyarakat, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Hasil serupa juga ditemukan dalam berbagai penelitian *e-government* yang menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Setyawan et al., 2024) yang menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi layanan *e-government* sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberadaan sistem digital tidak serta-merta meningkatkan kualitas pelayanan apabila masyarakat masih menghadapi hambatan dalam mengakses dan menggunakan layanan yang tersedia. Kondisi tersebut relevan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa meskipun layanan PBB telah tersedia melalui Aplikasi *Tangerang Live*, sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memahami alur layanan dan memanfaatkan fitur yang tersedia secara optimal.

Dari perspektif *e-government*, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan tidak dapat diukur hanya dari keberadaan aplikasi atau jumlah layanan yang terdigitalisasi. Keberhasilan pelayanan digital justru ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam memastikan bahwa layanan tersebut dapat digunakan secara mudah, dipahami oleh masyarakat, serta memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan *Tangerang Live* perlu diarahkan pada penyederhanaan alur layanan, perbaikan desain antar muka aplikasi, penguatan fitur bantuan pengguna, serta penyediaan informasi yang lebih mudah dipahami oleh berbagai kelompok wajib pajak. Langkah tersebut menjadi penting mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan masih menjadi salah satu aspek yang memerlukan perhatian untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan PBB berbasis digital di Kota Tangerang.

Pengaruh Literasi Digital Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan *Tangerang Live*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

115

Indexed

SINTA 4



PKP|INDEX



terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh literasi digital wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Selain itu, nilai *partial correlation* sebesar 0,358 menunjukkan bahwa literasi digital wajib pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 12,82 % terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live*. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi digital merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan PBB berbasis aplikasi.

Kontribusi literasi digital wajib pajak sebesar 12,82 % menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital berperan terhadap peningkatan kualitas pelayanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live*, meskipun belum menjadi faktor yang dominan. Kondisi ini sejalan dengan temuan deskriptif yang memperlihatkan bahwa literasi digital responden masih berada pada kategori belum baik, sehingga sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi, mengikuti alur layanan, dan memanfaatkan fitur yang tersedia secara mandiri. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diiringi dengan upaya memperkuat kemampuan digital wajib pajak agar seluruh fitur layanan yang telah disediakan dapat dimanfaatkan secara lebih optimal.

Jika dikaitkan dengan hasil analisis deskriptif, diperoleh fakta bahwa variabel literasi digital wajib pajak hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,22 dan berada pada kategori tidak baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri. Rendahnya kemampuan tersebut terlihat pada seluruh dimensi yang digunakan dalam penelitian, mulai dari kemampuan mencari informasi (*internet searching*), memahami alur dan struktur informasi digital (*hypertext navigation*), mengevaluasi informasi yang diperoleh (*content evaluation*), hingga kemampuan mengintegrasikan informasi menjadi pengetahuan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan urusan perpajakan (*knowledge assembly*). Dengan kata lain, tantangan pelayanan digital yang dihadapi saat ini tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori literasi digital yang dikemukakan oleh (Gilster, 1997) yang memandang literasi digital bukan sekadar kemampuan mengoperasikan perangkat teknologi, melainkan kemampuan memahami, menilai, dan memanfaatkan informasi digital secara efektif. Kemampuan mencari informasi, memahami struktur informasi digital, mengevaluasi kredibilitas informasi, dan mengolah informasi menjadi pengetahuan merupakan kompetensi yang harus dimiliki individu agar dapat berpartisipasi secara optimal dalam lingkungan digital. Dalam pelayanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live*, kemampuan tersebut menjadi penting karena hampir seluruh proses pelayanan dilakukan melalui media digital yang menuntut pengguna untuk mencari informasi, memahami prosedur layanan, serta menyelesaikan berbagai tahapan pelayanan secara mandiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi yang digunakan pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan digital tersebut. Meskipun aplikasi telah menyediakan berbagai fitur pelayanan, manfaat layanan tidak akan dirasakan secara optimal apabila pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang tersedia. Kondisi ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih kesulitan menemukan informasi layanan PBB secara mandiri dan belum sepenuhnya mampu memahami keseluruhan proses pelayanan yang tersedia pada aplikasi. Temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara pengembangan teknologi pelayanan dengan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Rofi Rofaida1, 2020) yang menjelaskan bahwa literasi digital yang diukur melalui dimensi *internet searching*, *hypertextual navigation*, *content evaluation*, dan *knowledge assembly* berperan penting dalam meningkatkan kemampuan individu dalam memanfaatkan

teknologi digital secara efektif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan seseorang dalam mengelola informasi digital, semakin tinggi pula kemampuannya dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Sudarmaji, 2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *internet searching*, *hypertextual navigation*, *content evaluation*, dan *knowledge assembly* merupakan kompetensi penting yang menentukan kemampuan seseorang dalam beradaptasi dengan lingkungan digital. Individu yang memiliki kemampuan tinggi pada keempat aspek tersebut cenderung lebih mudah memanfaatkan berbagai layanan digital yang tersedia dibandingkan individu dengan tingkat literasi digital yang rendah.

Pengaruh Keandalan Sistem terhadap Kualitas Pelayanan *Tangerang Live*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh keandalan sistem terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Selain itu nilai *partial correlation* sebesar 0,363 menunjukkan bahwa keandalan sistem memberikan kontribusi pengaruh sebesar 13,18 % terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live*. Dibandingkan dengan variabel aksesibilitas layanan dan literasi digital wajib pajak, keandalan sistem merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan PBB berbasis digital sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi pelayanan secara stabil, akurat, aman, dan berkelanjutan.

Besarnya kontribusi keandalan sistem terhadap kualitas pelayanan sebesar 13,18 % menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PBB pada aplikasi *Tangerang Live* sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang stabil dan dapat diandalkan. Temuan ini cukup beralasan apabila dikaitkan dengan kondisi empiris di lapangan, di mana seluruh proses pelayanan PBB pada *Aplikasi Tangerang Live* bergantung pada kinerja sistem, mulai dari pencarian data objek pajak, pengecekan tagihan, pengunduhan SPPT, hingga proses pembayaran dan penerbitan bukti pembayaran. Ketika sistem mengalami gangguan, lambat merespons, atau menampilkan data yang kurang konsisten, masyarakat akan langsung merasakan penurunan kualitas pelayanan meskipun fitur layanan telah tersedia. Hal ini menjelaskan mengapa keandalan sistem menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan PBB tidak hanya memerlukan pengembangan fitur layanan, tetapi juga perlu diimbangi dengan penguatan infrastruktur sistem agar layanan dapat beroperasi secara stabil, akurat, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

Dikaitkan dengan hasil analisis deskriptif, variabel keandalan sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,29 dan berada pada kategori tidak baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih menilai keandalan sistem *Tangerang Live* belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini terlihat pada seluruh dimensi yang digunakan dalam penelitian, yaitu *fault tolerance*, *error handling capability*, *data integrity assurance*, *system scalability*, dan *system recovery capability* yang seluruhnya masih memperoleh kategori tidak baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah mampu mendukung penyelenggaraan layanan PBB secara digital, masyarakat masih merasakan adanya keterbatasan dalam stabilitas sistem, penanganan kesalahan, konsistensi data, maupun kemampuan sistem dalam mempertahankan kualitas layanan ketika terjadi peningkatan beban penggunaan.

Secara teoritis hasil penelitian ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003). Dalam model tersebut dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Sistem yang memiliki tingkat keandalan yang baik akan mampu memberikan layanan secara konsisten, meminimalkan gangguan operasional, menjaga keamanan data, serta mendukung kebutuhan pengguna

secara berkelanjutan. Sebaliknya sistem yang sering mengalami gangguan, kesalahan proses, atau ketidakakuratan data akan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna dan pada akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik berbasis digital, masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan dari pengalaman mereka ketika berinteraksi langsung dengan sistem. Ketika aplikasi dapat diakses dengan lancar, informasi yang ditampilkan akurat, transaksi berjalan tanpa kendala, dan layanan dapat digunakan kapan pun dibutuhkan, maka pengguna akan menilai kualitas pelayanan secara positif. Sebaliknya, gangguan sistem yang berulang, lambatnya proses pemulihan layanan, atau ketidakjelasan informasi yang ditampilkan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Oleh karena itu, keandalan sistem tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Literasi Digital Wajib Pajak dan Keandalan Sistem terhadap Kualitas Pelayanan *Tangerang Live*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh simultan ketiga variabel independen terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Selain itu nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,297 menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan sebesar 29,70 %, sedangkan sisanya sebesar 70,30 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Besarnya koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa meskipun aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PBB melalui Aplikasi *Tangerang Live*, ketiganya belum mampu menjelaskan keseluruhan variasi kualitas pelayanan *Tangerang Live* yang dirasakan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan digital merupakan fenomena yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai aspek lain di luar model penelitian. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor seperti responsivitas pengelola layanan dalam menangani pengaduan, kualitas informasi yang disajikan, kemudahan integrasi dengan sistem pembayaran digital, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan elektronik pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan PBB melalui *Tangerang Live* memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif dengan memperhatikan berbagai faktor pendukung tersebut agar transformasi pelayanan digital dapat berjalan secara lebih optimal.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PBB berbasis digital pada Aplikasi *Tangerang Live* tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal. Kualitas pelayanan terbentuk melalui interaksi antara kemudahan akses layanan, kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital, serta kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang stabil dan dapat diandalkan. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi satu sama lain. Aksesibilitas layanan yang baik akan sulit menghasilkan pelayanan yang berkualitas apabila pengguna memiliki kemampuan digital yang rendah. Sebaliknya, literasi digital yang baik juga tidak akan memberikan manfaat optimal apabila sistem yang digunakan sering mengalami gangguan atau tidak mampu memberikan layanan secara konsisten.

Sedangkan hasil analisis deskriptif, ditemukan bahwa ketiga variabel independen masih berada pada kategori tidak baik. Variabel aksesibilitas layanan memperoleh nilai rata-rata 2,30, literasi digital wajib pajak memperoleh nilai rata-rata 2,22, dan keandalan sistem memperoleh nilai rata-rata 2,29. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun ketiga variabel terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kondisi aktual yang dirasakan responden masih belum optimal. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan publik dengan pengalaman pengguna di lapangan, dengan kata lain transformasi pelayanan melalui *Tangerang Live* telah berjalan, namun kualitas implementasinya

masih memerlukan penguatan pada berbagai aspek yang berkaitan dengan pengguna maupun sistem pelayanan.

Secara teoritis hasil penelitian ini memperlihatkan keterkaitan antara *Technology Acceptance Model* (TAM), teori literasi, dan model kesuksesan sistem informasi. TAM menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan akan memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Teori literasi digital menekankan pentingnya kemampuan individu dalam mencari, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi digital. Sementara itu kualitas sistem merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu layanan berbasis teknologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga perspektif tersebut saling berhubungan dalam menjelaskan kualitas pelayanan *Tangerang Live*. Pelayanan digital yang berkualitas hanya dapat terwujud ketika aplikasi mudah digunakan, masyarakat mampu memanfaatkannya, dan sistem mampu beroperasi secara andal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sakina & Seno, 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan layanan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Sutikno et al., 2024) yang menjelaskan bahwa aksesibilitas layanan dan literasi digital berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi *e-government*. Penelitian (Siregar et al., 2025) turut memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan elektronik pemerintah. Selain itu penelitian (Hasbah & Purwanto, 2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan literasi digital merupakan faktor yang secara bersama-sama memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan *e-government*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Aksesibilitas layanan memberikan pengaruh sebesar 10,18 % terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan PBB melalui aplikasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa aksesibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live*, sehingga hipotesis pertama diterima; 2) Literasi digital wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 12,82 % terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan wajib pajak dalam mencari, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi digital berkontribusi dalam membentuk kualitas pelayanan berbasis aplikasi. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa literasi digital wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live*, sehingga hipotesis kedua diterima; 3) Keandalan sistem memberikan pengaruh sebesar 13,18 % terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang dan merupakan variabel yang memberikan kontribusi paling besar dibandingkan variabel bebas lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem, keakuratan data, kemampuan menangani gangguan, serta keberlangsungan operasional aplikasi menjadi faktor yang paling menentukan dalam mewujudkan pelayanan PBB berbasis digital yang berkualitas. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa keandalan sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live*, sehingga hipotesis ketiga diterima; 4) Aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 29,70 % terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live* di Kota Tangerang, sedangkan 70,30 % sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital merupakan hasil interaksi berbagai faktor dan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa aksesibilitas layanan, literasi digital wajib pajak, dan keandalan sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *Tangerang Live*, sehingga hipotesis keempat diterima.

REFERENSI

- A.Parasuraman. (1990). *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. Prentice Hall.
- Andhika, I., Pratama, A. R., & Pratama, Y. (2023). Analysis of Mobile Banking Acceptance in Indonesia using Extended TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 16(2), 68–78. <https://doi.org/10.24036/jtip.v16i2.626> P.ISSN:
- Andi F. Rahmadany dan M. Achmad. (2023). *Mobile Government (Pemerintahan dan Pelayanan Publik Digital)*. Lepsindo.
- Bawden, D. (2001). Information and digital literacies: A review of concepts. *Journal of Documentation*, 57(2), 218–259.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Yanti, R., & Rika, M. (2025). Digital Transformation in Public Services : Evaluation of E-Government Implementation in Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(3), 1–8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17475222>
- Dwiyanto, A. (2024). *Tata Kelola Pemerintahan Adaptif: Inovasi dan Transformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley Computer Publishing.
- H.A.S, M. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia (Cetakan ke)*. Bumi Aksara.
- Hague, C., & Payton, S. (2010). *Digital Literacy Across the Curriculum*. Futurelab.
- Handayani, F., Sahputra, J., & Waruwu, N. (2025). Pengaruh Literasi Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Era Digital pada Kota Medan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(10), 117–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.4992>
- Harbani Pasalong. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hasbah, N. I., & Purwanto, A. J. (2025). Assessing E-Government User Satisfaction With Delone & McLean Information System Succer Model And Digital Literacy. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 81–99. <https://doi.org/10.31764/jiap.v13i2.33124>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. Sage Publications.
- Indrajit, R. E. (2018). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. PT Elex Media Komputindo.
- Ivan Kurniawan, Ervin Nora Susani, D. A. N., & Hamta, F. (2025). Pengaruh Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Literasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik Masyarakat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14(04), 2198–2208. <https://doi.org/10.22437/jmk.v14i04.52057>
- Karno. (2023). The Digitalization of Public Service Assurance. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Pembangunan*, 36(1), 43–52.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Andi Offset.

- Martin, A. (2006). *A European framework for digital literacy*. DigEuLit Project.
- Maulana, M. H., Asmawi, M. R., & Ibrahim, M. (2024). Tata Kelola Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Online Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 777–805. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11183424>
- Nasrullah, R. (2017). *Literasi Digital: Konsep, Prinsip, dan Praktik*. Rajawali Press.
- Ndraha, T. (2015). *Pembangunan Desa dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Yayasan Karya Dharma.
- Nugraha, A. R., Sako, U., & Wibasuri, A. (2025). Governance Innovation Through E-Government Platform : A Study On Service Efficiency And Citizen Satisfaction. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 09(03), 275–279. <https://doi.org/10.33751/jhss.v9i3.116>
- Nugroho, R. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2017). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill Education.
- Praskoco, Y. S., & Widiatmoko, J. (2025). Analisis Pengaruh Literasi Digital, Efektivitas E-Filing, Dan Tingkat Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal Geoekonomi*, 16(9), 350–359. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v16i2.610>
- Priscilla, V. S., & Wibowo, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Sistem Online, Pelayanan Fiskus Dan Pendapatan Rumah Tangga , Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) (Studi Kasus Pada Warga Perumahan Sepatan Residen , Desa Kayu Agung). *GLOBAL ACCOUNTING : JURNAL AKUNTANSI*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Putri Nayla Sakina, Seno Santos, M. (2024). Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 710–719. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10544706>
- Rachman, A. (2017). *Perubahan Sosial dan Transformasi Digital*. Rajawali Press.
- Rofi Rofaida1, A. C. (2020). Upgrading Kinerja Melalui Digital Literacy: Upaya untuk Memperoleh Kunggulan Bersaing di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(3), 211–225. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v5i3.26709>
- Rusnita, W. C., Koeswara, H., & Putera, R. E. (2024). Digital Inclusion and Accessibility E-Government in the Padang City. *AAPA-EROPA-AGPA-IAPA International Conference 2024 Towards World Class Bureaucracy*, 3, 1071–1079. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1184>
- Sedarmayanti. (2024). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Mandar Maju.
- Setyawan, R., Raharjo, B., & Dewayani, J. (2024). Governance in the Digital Era : Analyzing the Adoption of E- Government Services in Local Authorities Through Quantitative Methods. *Journal of Management and Informatics (JMI)*, 3(3), 434–450. <https://doi.org/10.51903/jmi.v3i3.54>
- Siregar, A. R., Panjaitan, S. D., Bintang, N. R., Helena, S., Giawa, A., Supraja, G., & Program, A. S. (2025). The Influence of E Government on Public Service Quality. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 3(2), 496–503. <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v3i2.295>
- Society, Nurwahidah, Rahma Masdar2, Abdul Kahar, L. M., Literasi, D. A. N., & Terhadap, D. (2025). Pengaruh Society 5.0 dan literasi digital terhadap Kualitas Pelayanan publik pada PT. Peln Kota Pekanbaru. *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, 2(1), 443–454. <https://doi.org/10.62207>
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2018). *Principles of Information Systems*. Cengage Learning.
- Sudarmaji, E. L. (2024). Kemampuan Komunikasi Digital Paul Gilster Pada Penerapan Pola Asuh di Kota Surakarta Paul. *Promedia(Public Relation Dan Media Komunikasi)*, 10(2), 274–291. <https://doi.org/10.52447/promedia.v10i2.7825>
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian (Best Selle)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suradinata, E. (2014). *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Ramadhan.
- Sutikno, C., Ayu, I., Pribadi, P.(2024). Pengaruh Literasi Digital dan Aksesibilitas Online terhadap

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 9 September 2026

Layanan E-Government pada Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. *5th Wijayakusuma National Conference (WiNCo)*, 5(1), 80–91. <https://doi.org/https://winco.cilacapkab.go.id>

Syafei, I. K. (2017). *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*. Rafika Aditama.

Tjiptono, G. C. dan F. (2020). *Service, Quality Satisfaction* (Kelima). Andi Offset.

Wildan Sundari, I. S. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia ' s Electronic - Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(08), 902–911. <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>

Wulandari, D., Rahawarin, M. A., & Sakir, A. R. (2025). The influence of e-government system implementation on the accessibility of public health services. *Tamalanrea: Journal Of Government and Development*, 2(2), 118–130. <https://doi.org/10.69816/jgd.v2i2.45269>.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

122

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX

