

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN NUNUKAN

The Effect of Service Quality and Taxpayer Compliance on Regional Tax Revenue at The Regional Revenue Agency of Nunukan Regency.

Fitraeni^{1*}, Mulyadi Hamid², Abdul Majid Bakri³

^{1,2,3}Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

*Email: fitraeni3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak daerah yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah, yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak daerah, yang menegaskan adanya sinergi antara peran aparat pajak dan perilaku wajib pajak dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, penerimaan pajak daerah, pajak daerah, Badan Pendapatan Daerah

Abstract

The research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to regional taxpayers selected using purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of statistical software. The results show that service quality has a positive and significant effect on regional tax revenue. This indicates that clear, simple, fast, and responsive services are able to increase taxpayers' trust and comfort in fulfilling their tax obligations. In addition, taxpayer compliance is also proven to have a positive and significant effect on regional tax revenue, indicating that the level of compliance in tax payment and

reporting is an important factor in increasing the realization of tax revenue. Simultaneously, service quality and taxpayer compliance have a significant effect on regional tax revenue, confirming the existence of synergy between the role of tax authorities and taxpayer behavior in supporting the optimization of tax revenue.

Keywords: service quality, taxpayer compliance, regional tax revenue, local tax, Regional Revenue Agency

PENDAHULUAN

Dalam era otonomi daerah yang dipandu oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk menggali potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu pilar strategis dalam struktur PAD adalah **pajak daerah**, yang berfungsi sebagai instrumen utama pembiayaan pembangunan lokal seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Optimalisasi penerimaan pajak daerah menjadi krusial tidak hanya untuk menjamin keberlanjutan pelayanan publik di tingkat akar rumput, melainkan juga untuk mereduksi ketergantungan fiskal daerah terhadap dana transfer dari pemerintah pusat (Mardiasmo, 2017; Halim & Abdullah, 2019). Melalui kemandirian fiskal yang kokoh, pemerintah daerah diharapkan dapat menjalankan fungsi-fungsi pelayanan secara lebih mandiri, kompetitif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemungutan pajak daerah kerap kali menghadapi benturan hambatan struktural dan sosiologis. Banyak wilayah, termasuk Kabupaten Nunukan, masih mencatatkan realisasi penerimaan yang belum optimal akibat rendahnya kesadaran hukum wajib pajak, rendahnya pendapatan masyarakat, serta sistem pemungutan yang belum efisien (Sihombing, 2021; Syahputra, 2021). Hambatan teknis seperti kerumitan administrasi birokrasi dan keterbatasan personil fiskal yang terlatih turut memperpanjang daftar kendala dalam optimalisasi pendapatan (Toding & Rahardja, 2022). Kondisi ini mengindikasikan bahwa perbaikan performa fiskal tidak dapat dipisahkan dari intervensi terhadap faktor determinan utama, yaitu **kualitas pelayanan** dari aparaturnya pajak itu sendiri. Kualitas pelayanan publik yang profesional tidak sekadar mencerminkan kinerja birokrasi, tetapi juga menjadi stimulan psikologis yang membangun kepercayaan publik (*public trust*); ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, resistensi terhadap pemenuhan kewajiban fiskal dapat diminimalisasi secara signifikan (Ratminto & Winarsih, 2020; Kurniawan, 2022).

Sebagai wilayah perbatasan yang memiliki karakteristik geografis menantang, Kabupaten Nunukan melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebenarnya telah menginisiasi berbagai langkah progresif. Upaya modernisasi seperti digitalisasi sistem pembayaran, penyederhanaan prosedur administrasi, serta sosialisasi intensif terus digalakkan demi memperluas jangkauan layanan hingga ke wilayah terpencil. Meski berbagai inovasi berbasis elektronik telah diimplementasikan, performa realisasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Nunukan terpantau masih mengalami fluktuasi yang cukup tajam dan belum mencapai potensi optimalnya. Dinamika ketidakstabilan tersebut terekam secara jelas dalam data rekapitulasi realisasi penerimaan pajak daerah selama enam tahun terakhir yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Nunukan (2019–2024)

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Capaian (%)	Keterangan
2019	20.937.691.200,00	27.728.085.627,44	132.43	Melampaui target meskipun belum optimal
2020	24.599.126.000,00	28.343.639.055,31	115.22	Terdampak pandemi, namun capaian tetap melampaui target
2021	36.292.953.500,00	19.403.057.348,09	53.46	Pemulihan ekonomi, capaian jauh di bawah target
2022	50.256.361.200,00	26.100.354.101,00	51.93	Stagnan, realisasi belum mencapai setengah dari target
2023	83.387.411.150,00	96.346.709.187,00	115.54	Melampaui target dengan peningkatan signifikan
2024	28.820.297.175,00	35.546.046.297,00	123.34	Capaian tinggi, namun nominal target dan realisasi menurun drastis

Sumber : Bapenda (2025)

Data pada Tabel 1.1 memperlihatkan anomali dan tren fluktuatif yang membutuhkan evaluasi mendalam. Meskipun pada tahun 2019 dan 2020 realisasi mampu melampaui target, Kabupaten Nunukan mengalami penurunan performa yang sangat drastis pada tahun 2021 (53,46%) dan tahun 2022 (51,93%), di mana realisasi penerimaan jatuh hingga hampir menyentuh setengah dari target yang ditetapkan. Walaupun tren positif kembali terakselerasi pada tahun 2023, kondisi pada tahun 2024 justru menunjukkan pola yang mengkhawatirkan; persentase capaian memang terlihat tinggi sebesar 123,34%, namun secara nominal, nilai target dan realisasinya mengalami penurunan yang sangat tajam dibandingkan tahun sebelumnya. Kontraksi nominal ini memberikan sinyal kuat bahwa pertumbuhan riil sektor perpajakan daerah sedang mengalami perlambatan, dan potensi fiskal yang ada belum dapat dikelola secara konsisten.

Ketidakstabilan tren penerimaan ini mempertegas adanya kesenjangan (*gap*) antara perbaikan sistem regulasi dengan implementasi kualitas pelayanan secara menyeluruh di lapangan. Dalam konteks masyarakat perbatasan yang dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur, dimensi kualitas pelayanan prima – yang mencakup *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) – menjadi determinan yang sangat sensitif dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesenjangan pada dimensi *tangibles* terlihat dari belum meratanya fasilitas loket fisik dan perangkat digital di kecamatan terpencil. Pada dimensi *reliability*, keterbatasan kompetensi SDM dan lemahnya integrasi sistem informasi memicu inkonsistensi prosedur operasional. Masalah ini diperparah oleh aspek *responsiveness* petugas yang lambat dalam merespons keluhan akibat kendala jaringan internet di luar pusat pemerintahan. Sementara itu, minimnya edukasi perpajakan yang berdampak pada dimensi *assurance* menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap akurasi data fiskal, yang diperlakukan secara kaku tanpa adanya pendekatan personal (*empathy*) yang inklusif bagi karakteristik masyarakat perbatasan.

Meskipun kajian mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan, literatur yang secara spesifik menguji interaksi kelima dimensi pelayanan tersebut pada karakteristik masyarakat perbatasan yang terisolasi secara geografis masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mengisi kesenjangan empiris tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap realisasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Nunukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur manajemen keuangan daerah di wilayah khusus, sekaligus memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan untuk merumuskan kebijakan pelayanan perpajakan yang lebih edukatif, persuasif, responsif, dan berkelanjutan (Prasetyo, 2020; Yuliana, 2023).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan. Rancangan eksplanatif dipilih karena penelitian ini ingin menguji secara empiris hubungan kausal antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (penerimaan pajak daerah) melalui pengumpulan data kuantitatif dan analisis statistik. Menurut Sugiyono (2020), pendekatan kuantitatif eksplanatif cocok digunakan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan hubungan antar variabel yang diukur melalui instrumen terstruktur.

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan, karena instansi ini merupakan lembaga yang bertanggung jawab langsung atas penerimaan pajak daerah dan memiliki unit pelayanan publik yang berkaitan erat dengan wajib pajak. Lokasi ini dipilih secara purposif karena relevan dengan variabel yang diteliti dan memiliki dinamika pelayanan yang dapat diamati secara langsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak daerah yang melakukan transaksi pembayaran pajak dan menerima pelayanan dari pegawai pajak, baik melalui loket maupun sistem digital. Jumlah populasi tersebut tercatat sebanyak 15.070 orang. Kelompok ini menjadi subjek tambahan karena sesuai dengan definisi operasional variabel kualitas pelayanan, khususnya dalam dimensi tangibles, responsiveness, empathy, dan assurance yang dinilai dari perspektif penerima layanan. Kelompok wajib pajak yang menjadi sampel dipilih dengan menggunakan accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui ketika membayar pajak dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Daerah di Wilayah Perbatasan

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah di Kabupaten Nunukan. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) bukan sekadar persoalan penyelesaian tugas administratif rutin, melainkan instrumen strategis yang secara langsung menentukan tinggi rendahnya realisasi penerimaan fiskal daerah. Ketika pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dinilai jelas, cepat, ramah, serta ditopang oleh prosedur yang mudah dipahami, kepercayaan publik akan tumbuh dan memicu peningkatan kepatuhan secara sukarela. Signifikansi kualitas pelayanan ini menemukan urgensinya ketika dihadapkan pada karakteristik geografis Kabupaten Nunukan yang sangat kompleks sebagai wilayah kepulauan sekaligus berbatasan langsung dengan negara tetangga. Wilayah operasional Bapenda Nunukan terfragmentasi ke dalam beberapa kawasan utama dengan tantangan aksesibilitas yang tinggi, meliputi Pulau Nunukan yang menjadi pusat aktivitas administrasi, Pulau Sebatik dengan dinamika ekonomi perbatasan yang aktif, serta wilayah daratan Kalimantan yang terbagi menjadi Kawasan Kabudaya dan Kawasan Krayan yang terisolasi secara transportasi darat konvensional. Kondisi tersebut menyebabkan pendekatan pelayanan konvensional yang pasif tidak akan efektif karena jarak, waktu, dan biaya transportasi yang tinggi bagi masyarakat untuk menuju ibu kota kabupaten.

Oleh karena itu, Bapenda Kabupaten Nunukan menerapkan terobosan berupa strategi pelayanan jemput bola (on location) di wilayah Pulau Sebatik, Kabudaya, dan Krayan. Dengan mendekatkan loket pelayanan langsung ke kantong-kantong pemukiman wajib pajak, hambatan jarak dapat dipangkas secara signifikan. Responsivitas pelayanan yang adaptif terhadap kondisi sosiogeografis ini terbukti efektif mengubah persepsi masyarakat perbatasan terhadap otoritas fiskal, yang pada akhirnya bermuara pada optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Keberhasilan ini juga didukung oleh profil demografis responden di Kabupaten Nunukan yang didominasi oleh wajib pajak usia produktif dengan tingkat pendidikan yang memadai, sehingga mereka cenderung lebih kritis namun sangat responsif terhadap profesionalisme aparatur.

Terlebih lagi, mayoritas responden merupakan pelaku usaha mapan yang telah beroperasi dalam jangka waktu lama, sehingga memiliki tingkat pemahaman yang matang mengenai korelasi antara kualitas pelayanan yang prima dengan kenyamanan iklim berusaha. Secangan empiris, temuan ini memperkuat literatur perpajakan modern dan selaras dengan studi terdahulu. Hasil penelitian ini sejalan dengan riset yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dari otoritas pajak secara positif dan signifikan mampu menggerakkan perilaku patuh wajib pajak. Konsistensi ilmiah juga ditunjukkan pada riset-riset terdahulu yang membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan publik merupakan determinan utama dalam mendongkrak kepatuhan wajib pajak di berbagai klaster perpajakan daerah, termasuk pada layanan kesamsatan. Dengan demikian, integrasi antara keandalan prosedur administrasi dengan kebijakan adaptif lokal menjadi kunci sukses pemungutan pajak di daerah perbatasan.

2. Peran Strategis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Ekosistem Self-Assessment System

Faktor kedua yang dianalisis dalam penelitian ini adalah pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah. Hasil pengolahan data empiris menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah pada Bapenda Kabupaten Nunukan. Hubungan kausalitas ini terjadi karena tingkat kepatuhan, baik dari dimensi administratif maupun teknis, merupakan variabel hulu yang secara langsung menentukan kelancaran, stabilitas, dan keberlanjutan realisasi target anggaran daerah. Ketika wajib pajak secara sadar mendaftarkan diri, menghitung dengan benar, membayar tepat waktu, dan melaporkan kewajibannya tanpa rekayasa, risiko terjadinya tunggakan maupun kebocoran fiskal dapat ditekan secara maksimal.

Secara teoretis, kepatuhan merupakan urat nadi dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak mandiri (self-assessment system) yang dianut oleh tata kelola keuangan daerah saat ini. Dalam sistem ini, negara memberikan kepercayaan penuh kepada warga negara untuk mengelola kewajiban pajaknya sendiri, sedangkan aparat berperan sebagai pengawas dan fasilitator. Oleh karena itu, tingkat kejujuran dan kepatuhan wajib pajak secara otomatis menjadi indikator tunggal yang menentukan optimal tidaknya serapan potensi pajak di lapangan. Di wilayah perbatasan seperti Nunukan, kepatuhan tidak dapat dipaksa hanya menggunakan pendekatan legal-formalistik atau ancaman sanksi hukum semata, melainkan menuntut adanya stimulus berupa kemudahan akses pelayanan dan intensitas edukasi perpajakan yang berkelanjutan.

Langkah Bapenda Nunukan yang menggabungkan sosialisasi persuasif dengan kehadiran fisik petugas di lapangan terbukti efektif menumbuhkan kesadaran hukum masyarakat secara organik. Dampak langsung dari pendekatan ini adalah meningkatnya jumlah wajib pajak aktif serta frekuensi transaksi pembayaran pajak daerah secara berkala. Kesadaran hukum yang matang ini juga terkonfirmasi dari karakteristik responden penelitian yang didominasi oleh kelompok usia produktif dengan kepedulian tinggi terhadap kelangsungan pembangunan daerah, berpendidikan menengah hingga tinggi yang memudahkan penyerapan informasi regulasi, serta memiliki pengalaman usaha yang lama sehingga memiliki kemampuan finansial dan stabilitas administrasi internal untuk memenuhi kewajiban fiskal secara tertib.

Secara akademis, temuan ini memvalidasi hasil penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak memegang kendali penuh atas fluktuasi realisasi penerimaan pajak daerah. Lebih lanjut, temuan ini juga mendukung argumen para ahli terdahulu bahwa kepatuhan yang didukung oleh kesadaran internal masyarakat dan kualitas pelayanan akan memperkuat kinerja penerimaan pajak, sekaligus menciptakan basis penerimaan daerah yang kokoh dan kebal terhadap guncangan ekonomi eksternal..

3. Sinergitas dan Efek Simultan Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji statistik simultan, ditemukan hasil yang sangat signifikan di mana kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 67% terhadap variasi naik-turunnya penerimaan

pajak daerah diBapenda Kabupaten Nunukan, sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai determinasi yang tinggi ini membuktikan bahwa kedua variabel tersebut tidak dapat dipisahkan secara parsial, melainkan saling melengkapi dan bersinergi dalam mengonstruksi ekosistem pemungutan pajak yang tangguh dan efektif di daerah. Kualitas pelayanan bertindak sebagai stimulus eksternal yang disediakan oleh birokrasi, sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan respons internal yang diberikan oleh masyarakat.

Prosedur yang ringkas, informasi yang transparan, dan kesiapan petugas dalam merespons keluhan terbukti menjadi faktor penarik yang mengubah beban psikologis membayar pajak menjadi tindakan sukarela. Sebaliknya, kapasitas kognitif responden yang unggul karena faktor pendidikan dan pengalaman usaha bertindak sebagai akselerator yang membuat inovasi layanan digital dan kebijakan jemput bola dari Bapenda Nunukan dapat diadopsi dengan cepat tanpa hambatan gagap teknologi. Hubungan mutualistik ini menjelaskan mengapa interaksi kedua variabel secara simultan menghasilkan dampak yang jauh lebih besar terhadap peningkatan penerimaan daerah dibandingkan jika variabel tersebut berjalan sendiri-sendiri.

Temuan simultan ini memberikan konfirmasi ilmiah terhadap teori perpajakan yang menegaskan bahwa reformasi pelayanan perpajakan merupakan prasyarat mutlak untuk menyalakan motor kepatuhan wajib pajak yang berdampak pada pendapatan daerah. Pola integratif ini juga memperkuat studi-studi empiris terdahulu yang secara kohesif menyatakan bahwa penerimaan fiskal daerah merupakan produk interaksi dinamis antara kesiapan otoritas pajak dan responsitas perilaku masyarakat. Akhirnya, penelitian mutakhir turut menguatkan temuan ini dengan menyatakan bahwa pelayanan yang informatif dan mudah diakses akan membentuk komitmen kepatuhan yang berkelanjutan. Sinergi inilah yang menjadi kunci utama bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan untuk mengamankan kemandirian fiskal daerah perbatasan di masa depan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis serta pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa kesimpulan dapat ditarik sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Nunukan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung sebesar 10,537 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$) serta koefisien regresi sebesar 0,253. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat penerimaan pajak daerah.
2. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah. Hasil uji t hitung sebesar 18,120 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$) serta koefisien regresi sebesar 0,708 yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang lebih besar dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah.
3. Kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak daerah. Hasil uji F hitung sebesar 197,717 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$) dan nilai koefisien determinasi (R^2)

sebesar 0,679 yang menunjukkan bahwa 67,6% variasi penerimaan pajak daerah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak sedangkan, 32,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Achmad, R. (2024). *Hubungan keuangan pusat dan daerah dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022* (Edisi revisi). Jakarta: Sekretariat Jenderal DPR RI.
2. Al-Zahrani, S. (2023). E-government adoption and its impact on public service delivery. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 15(1), 45–60.
3. Andriani, Y., & Herawati, N. T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 145–156.
4. Arifin, S. B., & Syafii, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 56–68.
5. Bobek, D. D., Hageman, A. M., & Kelliher, C. F. (2017). The social norms of tax compliance: Evidence from business ethics research. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 49–64.
6. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (6th ed.). SAGE Publications
7. Devano, S., & Rahayu, N. (2017). *Perpajakan: Konsep, teori, dan isu*. Jakarta: Kencana.
8. Djohari, A. (2018). *Implementasi pajak daerah dalam perspektif UU No. 28 Tahun 2009*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
9. Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. M. (2018). Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 11, 1–46.
10. Halim, A., & Abdullah, S. (2019). *Manajemen keuangan daerah (Edisi terbaru)*. Jakarta: Salemba Empat.
11. Hasanah, R. (2023). Analisis pengaruh pelayanan publik terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah di wilayah perbatasan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 55–67.
12. Hidayat, W., & Nugroho, A. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 14(2), 201–212.
13. Ilyas, G., & Bahagia, R. (2022). Pengaruh digitalisasi administrasi terhadap kinerja organisasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 102–114.
14. Kementerian Keuangan. (2024). *Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Edisi pertama)*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
15. Kirchler, E. (2017). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
16. Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
17. Kurniawan, A. (2019). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT. *Jurnal Akuntansi*, 19(2), 112–125.

18. Kurniawan, R. (2023). Kualitas pelayanan dan penerimaan PAD di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 14(1), 55–68.
19. Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa (Edisi revisi)*. Jakarta: Salemba Empat.
20. Mahardika, I. M. S., Putra, I. M. A., & Dewi, L. G. K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(6), 1654–1666.
21. Maksum, M. A., & Widaryanti. (2024). Pengaruh kesadaran dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Solusi*, 19(1), 45–56.
22. Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Revisi 2017*. Yogyakarta: Andi.
23. Mardiasmo. (2020). *Perpajakan (Edisi revisi, cetakan 6)*. Yogyakarta: Andi.
24. Menteri PPN/Bappenas. (2018). *Penjelasan atas Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Bappenas.
25. Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2019). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), 1–16.
26. Muta'allim, A. (2024). Pelayanan publik berbasis teknologi dan nilai kemanusiaan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 34–48.
27. Nadhiroh, F., Rahmawati, I., & Sari, D. P. (2021). Pengaruh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 4(2), 85–97.
28. Nurmantu, S. (2019). *Pajak dan pengaruhnya terhadap pembangunan ekonomi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
29. Nursyamsiah, N. (2021). Kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak daerah: Studi di Kantor Bapenda Kabupaten X. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 44–52.
30. Prasetyo, D. (2021). Hubungan antara persepsi pelayanan pajak dan tingkat penerimaan PAD. *Jurnal Ekonomi dan Administrasi Publik*, 11(2), 33–41.
31. Pratiwi, M., & Firmansyah, D. (2021). Tantangan penerimaan pajak daerah dalam perspektif manajemen pelayanan. *Jurnal Administrasi Daerah*, 9(3), 200–213.
32. Rahayu, F., Maulida, S., & Ramdhani, R. (2022). Digitalisasi pelayanan publik: Studi pada layanan perpajakan. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 101–115.
33. Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
34. Rahmawati, N., & Rustiyaningsih, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 17(1), 23–34.
35. Ratminto, H., & Winarsih, S. (2021). *Manajemen pelayanan (Edisi revisi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
36. Remilan, R., Konde, Y. T., & Yusuf, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Publik*, 9(1), 12–25.
37. Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 9)*. Jakarta: Salemba Empat.
38. Richardson, G. (2017). The impact of tax fairness dimensions on tax compliance behavior in an Asian jurisdiction: The case of Hong Kong. *International Tax Journal*, 32(1), 29–42.
39. Sari, D. P., & Nurdin, R. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya penerimaan pajak daerah. *Jurnal Fiskal dan Kebijakan Daerah*, 16(1), 20–35.
40. Sari, R., & Saputra, R. (2022). Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 122–130.

41. Sarifah, N., Handayani, S., & Prasetyo, E. (2020). Pengaruh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 112-121.
42. Sihombing, A. (2022). Analisis optimalisasi penerimaan pajak daerah di Batam. *Jurnal Ekonomi Regional*, 6(1), 77-85.
43. Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi terbaru). Bandung: Alfabeta.
44. Sutedi, A. (2018). *Hukum pajak (Edisi revisi)*. Jakarta: Sinar Grafika.
45. Sutrisno, E. (2022). Evaluasi kualitas layanan pajak dan tingkat partisipasi wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 23-39.
46. Syahputra, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dan partisipasi wajib pajak daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 50-62.
47. Syahrul, M. (2023). Analisis kontribusi pelayanan terhadap realisasi pajak daerah. *Jurnal Akuntabilitas Daerah*, 8(2), 88-97.
48. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & satisfaction* (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi.
49. Toding, B., & Rahardja, E. (2023). Efektivitas sistem pemungutan dan kesadaran wajib pajak daerah. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(3), 119-130.
50. Torgler, B. (2019). Tax morale, rule-governed behaviour and trust. *Constitutional Political Economy*, 14(2), 119-140.
51. Wambrauw, R., & Saragih, H. (2022). Responsivitas pelayanan pajak daerah dan dampaknya terhadap efektivitas penerimaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 23-34.
52. Yuhanis, A., Setiawan, B., & Lestari, R. (2019). Pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak daerah. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 25-36.
53. Yuliana, E. (2024). Kualitas pelayanan sebagai determinan penerimaan pajak daerah: Studi empiris di daerah perbatasan. *Jurnal Kebijakan Fiskal dan Pelayanan Publik*, 6(1), 65-78.
54. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hill