

## **PENDAMPINGAN WAJIB PAJAK DALAM INFORMASI PEMBAYARAN PBB UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN PADA UPTB 1 SURABAYA**

**Siti Khairunisa<sup>1</sup>, Renny Oktafia<sup>2</sup>, Fauzatul Laily Nisa<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur,  
Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294

<sup>1</sup>e-mail 22011010014@student.upnjatim.ac.id

### **Abstrak**

Kegiatan pendampingan ini bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui penerapan Metode *Asset-Based Community Development* (ABCD) di UPTB 1 Surabaya. Selama empat bulan, program ini melibatkan 12 wajib pajak setiap bulannya. Proses pendampingan terdiri dari dua tahap, yaitu identifikasi aset dan pemberdayaan. Identifikasi aset dilakukan untuk membantu wajib pajak mengenali potensi dan sumber daya yang dimiliki dalam pengelolaan PBB. Tahap pemberdayaan memfokuskan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan wajib pajak terkait kewajiban perpajakan dan akses pembayaran. Hasil pendampingan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepatuhan pembayaran PBB, serta perbaikan pengelolaan administrasi perpajakan di tingkat individu. Pendekatan ABCD terbukti efektif dalam membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak, sekaligus memperkuat pelayanan publik yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak, PBB

### **Abstract**

*This mentoring program aims to improve taxpayer compliance in paying Land and Building Tax (PBB) through the application of the Asset-Based Community Development (ABCD) method at UPTB 1 Surabaya. Conducted over four months, the program engaged 12 taxpayers each month. The mentoring process consisted of two main stages: asset identification and empowerment. The asset identification stage helped taxpayers recognize their potential and available resources related to tax management. The empowerment stage focused on enhancing taxpayers' knowledge and skills regarding tax obligations and payment access. The results showed a significant improvement in taxpayer compliance and better management of tax administration at the individual level. The ABCD approach proved effective in raising awareness and encouraging community participation in fulfilling tax obligations, while also strengthening sustainable public service delivery.*

**Keywords:** public services, taxpayer compliance, PBB

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata (Eprilianto et al., 2019). Perpajakan daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pelayanan yang efektif dan inovatif berperan penting dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. PBB sendiri merupakan salah satu sumber pendapatan signifikan bagi pemerintah daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menetapkan PBB Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) sebagai pajak daerah.

Namun, kepatuhan wajib pajak di Surabaya, khususnya wilayah utara, masih menjadi tantangan. Faktor-faktor seperti rendahnya pemahaman mengenai prosedur pembayaran, keterbatasan akses informasi, serta rendahnya kesadaran perpajakan menjadi hambatan utama (Saputra & Widiyarta, 2021). Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya menunjukkan masih adanya keluhan terkait akses informasi dan mekanisme pembayaran yang belum efektif (Yunus et al., 2023). Meskipun secara keseluruhan realisasi penerimaan PBB di Surabaya menunjukkan tren peningkatan selama 2019–2022, namun di wilayah Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) 1 Surabaya Utara, tingkat kepatuhan wajib pajak masih memerlukan perhatian khusus (Istiqomah & Sandari, 2024). Berikut merupakan data wajib pajak UPTB 1 pada tabel 1.

**Tabel 1 Data Wajib Pajak UPTB 1**

<b>Nama Wajib Pajak</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah (Rp)</b>	<b>Jatuh Tempo</b>
Muhammad Amin	2023 – 2024	704.100	31-12-2024
Sumarno	2023 – 2024	553.288	31-12-2024
Fatullah	2023 – 2024	133.551	31-12-2024
Saleh Soehat	2022 – 2024	447.338	31-12-2024
Adjimin	2020 – 2024	1.723.900	31-12-2024
Choiriyah	2023 – 2024	580.272	31-12-2024
Nanik Suwari	2023 – 2024	448.752	31-12-2024
Jumiati	2023 – 2024	258.075	31-12-2024
Sukanan	2023 – 2024	1.939.248	31-12-2024
Jusron	2023 – 2024	539.918	31-12-2024
Muhamat Soleh	2022 – 2024	831.876	31-12-2024
Sutia	2021 – 2024	1.245.832	31-12-2024

Sumber: Data UPTB 1

Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) 1 Surabaya, sebagai lembaga pengelola PBB di wilayah ini, menghadapi langsung permasalahan tersebut. UPTB 1 mencatat adanya wajib pajak yang menunggak pembayaran, seperti terlihat pada Tabel 1, di mana tunggakan mencapai jutaan rupiah dari berbagai wajib pajak

dengan jatuh tempo yang mendekati akhir tahun. Kondisi ini menandakan perlunya intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan.

Sebagai respons, UPTB 1 telah mengimplementasikan berbagai program pendampingan, seperti penyuluhan langsung, panduan pembayaran, dan pemanfaatan aplikasi digital. Sebagai respons, UPTB 1 telah mengimplementasikan berbagai program pendampingan, seperti penyuluhan langsung, panduan pembayaran, dan pemanfaatan aplikasi digital. Salah satu solusi yang diupayakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan mendorong partisipasi aktif masyarakat melalui penguatan aset lokal, seperti tokoh masyarakat, kader lingkungan, dan kelompok RT/RW, yang berperan sebagai agen sosialisasi. Strategi ini mengacu pada konsep pemberdayaan komunitas yang diuraikan oleh Mathie dan Cunningham (2003), di mana pemanfaatan kekuatan dan potensi lokal dapat meningkatkan efektivitas intervensi sosial. Pendekatan ini melibatkan dua tahap utama: pertama, mengidentifikasi aset komunitas untuk memetakan sumber daya yang dapat digunakan dalam sosialisasi pembayaran PBB; kedua, memberdayakan aset tersebut melalui pelatihan dan pendampingan, sehingga mampu menyebarluaskan informasi serta mempermudah aksesibilitas pembayaran bagi masyarakat sekitar.

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di UPTB 1 Surabaya, dengan fokus pada dua tahap utama, yaitu identifikasi aset dan pemberdayaan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pendampingan, serta merumuskan rekomendasi strategis guna memperkuat program pendampingan di masa depan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memperkuat tata kelola perpajakan yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan di Surabaya.

## **METODE**

Pendampingan ini menggunakan pendekatan *Asset-Based Community Development* (ABCD) yang berfokus pada pemanfaatan potensi lokal untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan

Bangunan (PBB). Sasaran pendampingan ini adalah 48 wajib pajak di wilayah kerja UPTB 1 Surabaya (Surabaya Utara) yang dipilih berdasarkan tingkat tunggakan dan rendahnya pemahaman terhadap kewajiban perpajakan. Setiap bulannya, 12 wajib pajak mengikuti sesi pendampingan yang berlangsung selama empat bulan, dari Januari hingga April 2024. Sumber daya yang dioptimalkan meliputi fasilitator, tokoh masyarakat seperti ketua RT/RW, serta kanal komunikasi lokal seperti grup WhatsApp warga dan papan pengumuman RT yang efektif digunakan untuk sosialisasi. Pelaksanaan pendampingan terdiri atas tiga tahapan:

### **Persiapan Pendampingan**

Pada tahap ini, fasilitator mengikuti pelatihan materi perpajakan terkait Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), meliputi dasar hukum, prosedur pembayaran, dan sanksi keterlambatan. Selain itu, fasilitator juga dilatih teknik komunikasi efektif berbasis komunitas untuk membangun kepercayaan dan menyampaikan informasi secara mudah dipahami.

Fasilitator juga melakukan pemetaan potensi dan hambatan wajib pajak, seperti mengidentifikasi tokoh masyarakat yang berpengaruh, menilai saluran komunikasi yang efektif (grup WhatsApp warga, papan pengumuman RT), serta mengevaluasi tingkat literasi digital wajib pajak (Asriandhini et al., 2020). Hasil pemetaan ini digunakan untuk menyusun strategi pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat.

### **Pelaksanaan Pendampingan**

Kegiatan ini berlangsung selama empat bulan, melibatkan 12 wajib pajak setiap bulan berdasarkan tingkat tunggakan dan pemahaman perpajakan, sehingga total 48 wajib pajak menjadi sasaran pendampingan. Setiap wajib pajak mengikuti empat sesi pertemuan, yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam memenuhi kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Suhardi et al., 2023). 1) Sesi pertama, Edukasi mengenai kewajiban PBB, dasar hukum, dan peran pajak dalam pembangunan daerah, disampaikan secara partisipatif untuk mendorong diskusi; 2) Sesi kedua, Simulasi pembayaran PBB, baik secara manual di loket pajak maupun digital melalui aplikasi dan e-banking, disertai pelatihan langsung (hands-on) bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan

literasi digital; 3) Sesi ketiga, Diskusi interaktif untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi wajib pajak selama proses pembayaran dan merumuskan solusi praktis, seperti penyediaan panduan visual atau tutorial sederhana; 4) Sesi keempat, Evaluasi dan umpan balik dari wajib pajak terkait efektivitas pendampingan, kepuasan layanan, serta peningkatan kemampuan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pendampingan ini melibatkan tokoh masyarakat (RT/RW) sebagai penghubung, memastikan komunikasi berjalan lancar dan meningkatkan partisipasi aktif wajib pajak.

### **Monitoring dan Evaluasi**

*Monitoring* dilakukan setiap sesi untuk memastikan ketercapaian target, sedangkan evaluasi difokuskan pada dua indikator utama, yaitu 1) Kepatuhan administratif, diukur dari realisasi pelunasan PBB sesuai tenggat waktu; 2) Peningkatan pemahaman, diukur melalui *pre-test* dan *post-test* sederhana terkait pengetahuan wajib pajak tentang prosedur dan kewajiban PBB (Sultan et al., 2024).

Evaluasi difokuskan pada dua indikator utama keberhasilan, yaitu 1) Kepatuhan administratif, yang diukur dari persentase realisasi pelunasan PBB oleh wajib pajak selama program berlangsung, dibandingkan dengan status tunggakan awal. Target keberhasilan pada indikator ini adalah minimal 75% wajib pajak melakukan pelunasan sebelum tenggat waktu; 2) Peningkatan pemahaman wajib pajak, yang diukur menggunakan *pre-test* dan *post-test* sederhana, meliputi pertanyaan seputar prosedur pembayaran PBB, pemahaman dasar hukum, serta cara penggunaan layanan pembayaran digital. Keberhasilan dinilai dari adanya peningkatan skor minimal 40% antara *pre-test* dan *post-test* (Sultan et al., 2024).

Selain itu, alat ukur lainnya meliputi kuesioner kepuasan layanan dengan skala 1-5 untuk menilai persepsi wajib pajak terhadap kualitas pendampingan, meliputi aspek penyampaian materi, kemampuan fasilitator, dan kemudahan memahami informasi (Budhi & Sumiari, 2017). Target kepuasan yang diharapkan adalah minimal rata-rata skor 4 dari skala 5. Hasil *monitoring* dan evaluasi ini menjadi acuan untuk mengukur efektivitas program dan merumuskan perbaikan strategi pendampingan di masa mendatang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Persiapan Pendampingan**

Pada tahap persiapan pendampingan, fasilitator mengikuti pelatihan intensif yang difokuskan pada dua aspek utama, yaitu penguatan kompetensi di bidang perpajakan dan strategi komunikasi berbasis komunitas. Materi perpajakan yang dipelajari mencakup pemahaman mendalam mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), mulai dari dasar hukum yang mengaturnya, prosedur administrasi pembayaran, hingga sanksi yang dikenakan apabila terjadi keterlambatan (Budi & Amelia, 2021). Pelatihan ini bertujuan agar fasilitator mampu menyampaikan informasi yang benar, akurat, dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

Selain itu, pelatihan juga mencakup penguatan strategi komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat di wilayah Surabaya Utara. Fasilitator dibekali kemampuan membangun kepercayaan dengan wajib pajak melalui pendekatan personal, melibatkan tokoh masyarakat seperti ketua RT atau RW, serta memahami hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat, baik yang bersifat kultural maupun terkait literasi teknologi. Dengan strategi ini, diharapkan penyampaian informasi dapat lebih efektif dan tepat sasaran.

Hasil dari tahap persiapan ini adalah terpetakannya aset-aset komunitas yang dapat dioptimalkan dalam mendukung keberhasilan pendampingan. Aset tersebut meliputi tokoh masyarakat yang memiliki pengaruh dalam mendorong partisipasi wajib pajak, kanal komunikasi lokal seperti grup WhatsApp warga dan papan pengumuman RT, serta individu yang memiliki keterampilan digital yang dapat berperan sebagai agen perubahan bagi wajib pajak lain yang masih memiliki keterbatasan.

Penerapan metode *Asset-Based Community Development* (ABCD) efektif dalam membangun rasa memiliki (*sense of ownership*) di kalangan wajib pajak (Setyawan et al., 2022). ABCD berfokus pada pemberdayaan potensi lokal, bukan sekadar penyampaian informasi satu arah sebagaimana pada pendekatan *top-down*. Pendekatan ini selaras dengan pendapat Mathie dan Cunningham (2003), yang menegaskan bahwa pengembangan berbasis aset komunitas lebih mampu mendorong partisipasi aktif masyarakat. Selain itu, Eprilianto et al. (2019) juga

menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis komunitas dapat mengatasi hambatan struktural yang sering kali menjadi penghalang dalam efektivitas program pemerintah di tingkat lokal.



**Gambar 1 Persipan Sebelum Pendampingan**

#### **Pelaksanaan Pendampingan**

Pendampingan dilakukan selama empat bulan dengan melibatkan 48 wajib pajak yang dipilih berdasarkan tingkat tunggakan dan keterbatasan pemahaman perpajakan. Setiap wajib pajak mengikuti empat sesi pertemuan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, dan motivasi dalam memenuhi kewajiban (PBB).

Pada sesi pertama, fasilitator memberikan edukasi mengenai kewajiban PBB, meliputi dasar hukum, prosedur pembayaran, dan peran pajak dalam pembangunan. Hasilnya, wajib pajak mulai memahami peraturan yang mendasari kewajiban mereka dan menunjukkan peningkatan partisipasi dalam diskusi. Ini membuktikan bahwa pendekatan komunikasi partisipatif efektif dalam membangun pemahaman awal, sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada responsivitas dan kebutuhan pengguna (Candra & Oktafia, 2021).

Sesi kedua berfokus pada pelatihan teknis pembayaran PBB, baik manual maupun digital. Fasilitator memberikan simulasi langsung penggunaan aplikasi pembayaran, *e-banking*, dan *mobile banking* (Andri et al., 2024). Hasilnya, sebagian besar wajib pajak yang sebelumnya mengalami hambatan literasi digital, dapat mempraktikkan pembayaran secara mandiri. Hal ini mendukung teori *E-Government* yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik (Hasibah et al., 2022), serta diperkuat oleh

temuan Nurrahman dan Rahman (2021) yang menunjukkan preferensi wajib pajak terhadap metode pembayaran digital karena kepraktisan dan kemudahan aksesnya.

Pada sesi ketiga, dilakukan identifikasi kendala wajib pajak melalui diskusi interaktif. Hambatan yang ditemukan meliputi ketakutan terkena denda, kesulitan teknis aplikasi, dan minimnya pemahaman prosedur administrasi. Fasilitator kemudian menyusun solusi praktis, seperti menyediakan panduan visual dan video tutorial sederhana. Hasil ini menunjukkan bahwa pendampingan berbasis *problem-solving* efektif meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak, selaras dengan pendekatan pemberdayaan komunitas dalam metode ABCD.

Sesi keempat diarahkan untuk evaluasi dan umpan balik, menggunakan kuisisioner kepuasan dan diskusi terbuka. Hasilnya menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta, dengan mayoritas menyatakan puas terhadap metode pendampingan. Rata-rata skor kepuasan mencapai 4,6 dari skala 5, menunjukkan efektivitas pelayanan prima yang responsif dan adaptif (Susanti & Oktafia, 2020).

Secara keseluruhan, pendampingan yang menggabungkan pelayanan prima, inovasi digital, dan pemberdayaan komunitas lokal terbukti efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak di UPTB 1 Surabaya. Hal ini juga diperkuat oleh Lahutung et al. (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik mampu mempercepat transaksi, meminimalisir antrian, dan mengurangi kesalahan administrasi. Dengan demikian, program ini menjadi model yang dapat direplikasi di wilayah lain, mendukung terciptanya pelayanan perpajakan yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.



**Gambar 2 Sesi Pendampingan Wajib Pajak**

### **Monitoring dan Evaluasi**

*Monitoring* dilakukan di setiap sesi pendampingan untuk memastikan ketercapaian target program. Fasilitator memantau perkembangan peserta melalui diskusi interaktif, tanya jawab, dan simulasi pembayaran (Apandi & Wardhani, 2020). Selama proses ini, berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak berhasil diidentifikasi, seperti kesulitan memahami prosedur administrasi, ketakutan terkena denda, serta hambatan literasi digital dalam menggunakan aplikasi pembayaran. Temuan ini langsung ditindaklanjuti dengan penyesuaian strategi, misalnya pengulangan materi, penyediaan panduan visual tambahan, hingga pendampingan individu sesuai kebutuhan peserta. Proses ini menunjukkan penerapan prinsip pelayanan prima, di mana fasilitator dituntut responsif dan adaptif terhadap kebutuhan wajib pajak (Candra & Oktafia, 2021). Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan di seluruh aspek yang diukur, sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Wajib Pajak**

<b>Indikator</b>	<b>Sebelum Pendampingan</b>	<b>Setelah Pendampingan</b>
Pemahaman kewajiban PBB (%)	41,7%	91,7%
Pemahaman pembayaran digital (%)	33,3%	83,3%
Wajib pajak melunasi PBB selama program	25%	75%
Kepuasan layanan pendampingan (Skala 1-5)	3,2	4,6

Evaluasi menyeluruh dilakukan setelah seluruh rangkaian pendampingan selesai, menggunakan alat ukur berupa *pre-test* dan *post-test*, realisasi pelunasan PBB, serta kuisioner kepuasan layanan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan di seluruh indikator. Pemahaman wajib pajak tentang kewajiban PBB naik dari 41,7% menjadi 91,7%, sedangkan pemahaman pembayaran digital meningkat dari 33,3% menjadi 83,3%. Ini membuktikan bahwa edukasi partisipatif dan pelatihan teknis efektif meningkatkan literasi pajak dan digital, sejalan dengan teori *E-Government* yang menekankan pentingnya penguatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Hasibah et al., 2022).

Dari sisi kepatuhan administratif, jumlah wajib pajak yang melunasi PBB meningkat dari 25% menjadi 75%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan berpengaruh langsung terhadap perubahan perilaku, memperkuat temuan Robial et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak erat kaitannya dengan prinsip *good governance*, seperti transparansi dan partisipasi.

Tingkat kepuasan wajib pajak juga mengalami kenaikan, dari skor rata-rata 3,2 menjadi 4,6 (skala 5), yang menunjukkan efektivitas pelayanan prima. Fasilitator tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga aktif mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang sesuai, selaras dengan Susanti dan Oktafia (2020) yang menekankan pentingnya komunikasi efektif dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan. Sebagai ilustrasi proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan selama pendampingan, berikut disajikan dokumentasi kegiatan:



**Gambar 3 Sesi Monitoring Dan Evaluasi**

Secara keseluruhan, monitoring dan evaluasi membuktikan bahwa kombinasi pelayanan prima, inovasi digital, dan pemberdayaan komunitas lokal berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini konsisten dengan temuan Putri dan Mutiarin (2018) yang menyatakan bahwa informasi yang tepat waktu dan mudah diakses dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan, serta Eprilianto et al. (2019) yang menekankan pentingnya kolaborasi antara teknologi dan masyarakat lokal. Keberhasilan digitalisasi pembayaran PBB juga diperkuat oleh Lahutung et al. (2021) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi mempercepat pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, dan meminimalisir antrian di kantor pajak. Dengan demikian, hasil monitoring dan evaluasi ini menegaskan bahwa model pendampingan berbasis teknologi dan komunitas yang diterapkan di UPTB 1 Surabaya efektif dan dapat direplikasi di wilayah lain yang memiliki tantangan serupa.

## **SIMPULAN**

Pendampingan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di UPTB 1 Surabaya terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh meningkatnya pemahaman, kesadaran, serta kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan sistem pembayaran yang efisien dan mudah diakses. Keberhasilan ini menegaskan pentingnya peran fasilitator yang kompeten dalam menyampaikan edukasi dan bimbingan secara tepat sasaran kepada masyarakat. Ke depan, program serupa dapat direplikasi di wilayah lain dengan menyesuaikan karakteristik dan kebutuhan lokal, disertai dengan penguatan kapasitas fasilitator serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital untuk menjaga keberlanjutan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andri, A., Prasetya, R., Sepniyanti, S., & Manurung, L. (2024). Pelatihan penjualan online dengan metode mentoring dan coaching kepada pedagang pasar pejuang Bekasi. *Kapas: Kumpulan Artikel Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 13–22.
- Apandi, I., & Wardhani, E. (2020). *Tip jitu menjadi fasilitator & peserta yang*

*santuy*. Yogyakarta: Samudra Biru.

- Asriandhini, B., Khasidah, M. N., & Kristika, P. N. A. (2020). Pelatihan dasar public speaking untuk mengembangkan keterampilan penyampaian informasi dan kepercayaan diri bagi siswa tunarungu. *Journal of Community Services in Humanities and Social Sciences*, 2(2), 71–84.
- Budhi, I. G. kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran customer satisfaction index terhadap pelayanan di century gym. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7(1), 25–37.
- Budi, H., & Amelia, T. (2021). *Fungsi strategis pajak di masa pandemi covid-19*. Jakarta: PT Kaya Ilmu Bermanfaat.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan manajemen pelayanan prima untuk peningkatan kepuasan calon jamaah haji dan umrah di pt mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 9–16.
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2019). Digital inovasi sektor publik: efektivitas kolaborasi dalam implementasi inovasi desa digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10(2), 127–145.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas program pelayanan online kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik). *Jurnal Publicuho*, 5(4), 1027–1050.
- Istiqomah, D. R., & Sandari, T. E. (2024). Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 3(1), 35–50.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2021). Efektivitas program pajak online terpadu (ponter) dalam rangka inovasi pelayanan publik. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–10.
- Mathie, A., & Cunningham, G. (2003). From clients to citizens: asset-based community development as a strategy for community-driven development. *Development in Practice*, 13(5), 474–486.
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas sicanik cloud pada pelayanan publik perizinan berbasis e-goverment di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik: pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas penerapan prinsip-prinsip good governance pada pelayanan publik di era digital (studi di kantor camat ternate utara kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293–4302.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai

inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.

- Setyawan, W. H., Mansur, Rahayu, B., Maryam, S., Aslichah, Khoiruddin, Muafiqie, H., Ratnaningtyas, E. M., Nurhidayah, R., & Efendi., M. Y. (2022). *Asset Based Community Development (ABCD)*. Samarinda: PT. Gaptrek Media Pustaka.
- Suhardi, D., Komarudin, M. N., Prayudi, D., Rahmatika, E. N., & Nabillah, N. (2023). Optimalisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan sebagai sumber pendapatan daerah : peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat melalui edukasi dan pelatihan di desa sutawinangun Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon. *PUBLICA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 140–154.
- Sultan, S., Kasran, M., Thamrin, A. N., Riyanti, R., Syamsuddin, S., Sahrir, S., Patra, I. K., Patangkin, I., & Irma, I. (2024). Peningkatan kapasitas pengelolaan keuangan, perpajakan, dan manajemen risiko pada UMKM SPBU perdana sawerigading. *Jurnal Abdi Insani*, 11(4), 2214–2222.
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada hotel walan syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 106–118.
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. La. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kanal website go digital (godigi) di mal pelayanan publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(1), 66–75.