



Literasi Pegawai Bapenda pada Wajib Pajak di Kabupaten Gowa

Sakia Putri Samsul, Andi Kartika Kusnasriyanti, Muryani Aarsal

Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259

sakiaputrisamsul@gmail.com, andikartikacendan@gmail.com, muryani@unismuh.ac.id

Korespondensi: sakiaputrisamsul@gmail.com*

Abstract. *This study examines how regulatory, communicative, and digital literacy among employees of the Gowa Regional Revenue Agency influences tax service quality and taxpayer compliance. A phenomenological qualitative approach was applied through interviews, observations, and document reviews involving employees and taxpayers. The findings indicate that uneven regulatory literacy, varying communication skills, and limited digital literacy contribute to inconsistent services. The study highlights the need to strengthen employee competencies as an implication for improving regional tax service quality.*

Keywords: *Employee literacy, tax services, taxpayer compliance, digital literacy, Bapenda.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis pengaruh literasi pegawai Bapenda Kabupaten Gowa, meliputi literasi regulasi, komunikasi, dan digital, terhadap kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Pendekatan kualitatif fenomenologis digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan pegawai dan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketimpangan literasi regulasi, variasi kemampuan komunikasi, dan keterbatasan literasi digital pegawai berdampak pada inkonsistensi layanan. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas aparatur sebagai implikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah.

Kata kunci: Literasi pegawai, pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, literasi digital, Bapenda.

1. LATAR BELAKANG

Pajak daerah merupakan sumber penting dalam memperkuat Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan menjadi fondasi keberlanjutan pembangunan. Namun, efektivitas penerimaan pajak daerah sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, khususnya literasi aparatur dalam memahami regulasi, berkomunikasi dengan masyarakat, dan mengoperasikan layanan digital. Berbagai studi menunjukkan bahwa literasi perpajakan aparatur merupakan faktor kunci dalam memastikan akurasi informasi dan keandalan pelayanan, yang pada akhirnya membentuk persepsi wajib pajak terhadap institusi (Hasibuan et al., 2021a; Purba et al., 2024a; Susilawati et al., 2021). Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa literasi pajak dan digitalisasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga kualitas SDM menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam sistem administrasi perpajakan modern (Aini et al., 2025; Anggraini et al., 2025).

Received: November 12, 2025; Revised: November 18, 2025; Accepted: November 24, 2025;

Published: April 30, 2026

**Corresponding author, e-mail address*

Percepatan digitalisasi perpajakan, termasuk penerapan e-filing, e-billing, dan aplikasi layanan mandiri, menuntut aparatur untuk memiliki literasi digital yang memadai. Ketidaksiapan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi digital terbukti dapat memperlambat proses pelayanan dan menghambat efektivitas kebijakan digitalisasi perpajakan (Kirana et al., 2023; Praskoco & Widiatmoko, 2025; Saputra & Darmawan, 2025). Selain itu, kemampuan komunikasi publik juga menjadi penentu keberhasilan pelayanan, karena wajib pajak membutuhkan penjelasan yang jelas, empatik, dan tidak teknis untuk memahami prosedur perpajakan (Muryani et al., 2024; Sihite et al., 2022). Ketiga dimensi literasi yaitu regulasi, komunikasi, dan digital menjadi semakin penting bagi aparatur daerah karena karakteristik pelayanan pajak daerah berbeda dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), baik dari segi keberagaman wajib pajak, variasi kapasitas pegawai tetap dan kontrak, maupun keterbatasan sarana pendukung (Hidayat et al., 2023; Putra & Iswanto, 2024).

Meskipun literatur mengenai literasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak telah banyak dikaji, sebagian besar penelitian berfokus pada konteks DJP dan belum menggambarkan kompleksitas pelayanan perpajakan di tingkat Bapenda. Selain itu, hanya sedikit penelitian yang mengintegrasikan tiga bentuk literasi pegawai secara bersamaan, padahal literasi aparatur dalam konteks pelayanan publik merupakan fenomena multidimensional yang saling berkaitan (Pasamba & Temalagi, 2023; Tantriangela & Setyowati, 2023). Kondisi ini memperlihatkan adanya celah penelitian yang perlu dijawab, terutama dalam memahami bagaimana literasi pegawai memengaruhi kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak di lingkungan pemerintah daerah.

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana literasi regulasi, komunikasi, dan digital pegawai Bapenda Kabupaten Gowa memengaruhi kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis untuk menangkap pengalaman langsung pegawai dan wajib pajak dalam proses pelayanan. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dan teoretis dengan menawarkan pemahaman baru mengenai peran strategis literasi aparatur dalam memperkuat kualitas pelayanan pajak daerah pada era digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoretis ini memetakan perkembangan penelitian mengenai literasi aparatur perpajakan serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan pajak daerah dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa literasi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dibuktikan oleh (Listyaningsih & Hoyriyah, 2024; Rum et al., 2023; Supyan & Nurhasanah, 2024). Temuan lain juga menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pajak memperkuat efektivitas pelayanan publik (Imanda et al., 2025). Oleh karena itu, literature review ini disusun untuk mengidentifikasi konsep kunci, mensintesis temuan empiris, dan membangun argumentasi mengenai bagaimana literasi regulatif, komunikasi, dan digital pegawai pajak memengaruhi kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak.

Kajian literatur pertama berfokus pada dimensi literasi regulasi sebagai kompetensi dasar aparatur perpajakan. Beberapa penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa ketidakmerataan pemahaman regulasi antarpegawai dapat menurunkan konsistensi layanan dan melemahkan kredibilitas institusi (Hasibuan et al., 2021; Purba et al., 2024; Susilawati et al., 2021). Ketidakseimbangan tersebut sering muncul antara pegawai tetap dan pegawai kontrak, terutama pada konteks Bapenda yang memiliki kapasitas pelatihan lebih terbatas dibandingkan DJP (Hidayat et al., 2023; Putra & Iswanto, 2024). Meskipun literatur sebelumnya sepakat bahwa literasi regulasi memiliki dampak positif terhadap kepatuhan, sebagian temuan menunjukkan bahwa pengetahuan regulatif saja tidak cukup menjelaskan perilaku wajib pajak, terutama ketika regulasi disampaikan dengan bahasa teknis yang sulit dipahami (Ernanda & Kurniawan, 2025). Hal ini memperlihatkan bahwa literasi regulasi perlu dianalisis bersama dimensi komunikasi.

Dalam dimensi literasi komunikasi, penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa pelayanan yang jelas, empatik, dan tidak teknis menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak (Muryani et al., 2024; Sihite et al., 2022). Komunikasi publik yang efektif terbukti meningkatkan awareness, trust, dan persepsi kontrol wajib pajak terhadap proses administrasi pajak. Namun, kajian literatur menemukan kontradiksi bahwa sebagian pegawai masih menggunakan bahasa regulasi yang kaku sehingga memunculkan *information asymmetry* antara aparatur dan masyarakat (Anggraini et al., 2025; Pasamba & Temalagi, 2023). Kontradiksi ini menunjukkan perlunya penyatuan standar komunikasi dalam

pelayanan pajak daerah, terutama ketika komunikasi publik juga menentukan kepatuhan wajib pajak melalui mekanisme psikologis sebagaimana dijelaskan oleh *Theory of Planned Behavior* (TPB). Ketika literasi komunikatif rendah, persepsi kemudahan wajib pajak menurun.

Literatur mengenai literasi digital semakin berkembang seiring digitalisasi pelayanan perpajakan. Hasil penelitian terbaru menemukan bahwa keberhasilan e-filing, e-billing, maupun aplikasi perpajakan daerah sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem elektronik (Kirana et al., 2023; Praskoco & Widiatmoko, 2025; Saputra & Darmawan, 2025). Pegawai yang tidak memiliki literasi digital memadai cenderung menghambat proses pelayanan, menimbulkan ketergantungan antarpegawai, dan menurunkan kualitas layanan. Beberapa penelitian bahkan menunjukkan bahwa digitalisasi tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan apabila aparatur tidak memiliki literasi digital yang kuat (Aini et al., 2025; Anggraini et al., 2025). Hal ini menandakan bahwa literasi digital tidak dapat dipisahkan dari kapasitas regulatif dan komunikatif pegawai.

Jika dibandingkan lintas penelitian, terdapat ketidakkonsistenan mengenai faktor dominan yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian menegaskan bahwa literasi pajak merupakan determinan utama kepatuhan (Purba et al., 2024b; Supyan & Nurhasanah, 2024), sementara lainnya berpendapat bahwa digitalisasi adalah faktor paling signifikan pada era modern (Aini et al., 2025; Praskoco & Widiatmoko, 2025). Ada pula penelitian yang menyimpulkan bahwa kombinasi literasi dan penegakan sanksi menjadi kunci (Saputra & Darmawan, 2025). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa literasi aparatur tidak dapat dianalisis secara parsial, melainkan sebagai konstruksi multidimensional yang mencakup pengetahuan, komunikasi, dan keterampilan digital secara bersamaan.

Dari perspektif teoritis, konsep kualitas pelayanan (SERVQUAL) memberikan kerangka penting bahwa dimensi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat dipengaruhi oleh literasi pegawai. Penelitian terdahulu belum mengaitkan secara komprehensif ketiga dimensi literasi pegawai dengan teori SERVQUAL, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi konsep baru dengan memposisikan literasi pegawai sebagai determinan kualitas layanan pajak daerah. Selain itu, pendekatan fenomenologis yang digunakan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan temuan bahwa sebagian besar penelitian

sebelumnya masih didominasi pendekatan kuantitatif yang tidak menangkap pengalaman subjektif wajib pajak maupun pegawai (Asipi et al., 2022).

Mengacu pada tantangan penyusunan literature review yang menuntut proses pencarian sumber yang tepat, pengelolaan informasi yang sistematis, serta penyusunan sintesis teori yang logis sebagaimana ditegaskan dalam praktik akademik, penelitian ini menyusun tinjauan literatur secara integratif dengan menelaah hubungan antartemuan empiris dan mengidentifikasi inkonsistensi riset terdahulu. Beberapa kajian perpajakan di Indonesia menunjukkan kecenderungan penelitian yang lebih banyak berfokus pada kepatuhan pajak di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, sementara studi yang mengkaji Bapenda sebagai otoritas pajak daerah masih sangat terbatas (Martha & Sumiati, 2023). Di sisi lain, penelitian terkait literasi perpajakan umumnya hanya menyoroti satu aspek, seperti literasi regulatif atau digital, tanpa mengintegrasikan peran komunikasi dalam pelayanan pajak, sehingga menghasilkan pemahaman yang terfragmentasi (Elfriska et al., 2025). Selain itu, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga pengalaman wajib pajak maupun pegawai pajak daerah belum tergali secara mendalam (Erdi & Astuti, 2023). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki posisi strategis dalam memperkaya pemahaman teoretis mengenai literasi aparatur sebagai faktor kunci peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah dan kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dirancang untuk menjelaskan secara sistematis langkah-langkah yang ditempuh selama proses penelitian sekaligus memberikan justifikasi ilmiah atas pendekatan yang digunakan. Detail prosedur dipaparkan secara jelas agar pembaca dapat menilai kesesuaian metode, reliabilitas temuan, serta memungkinkan penelitian direplikasi oleh peneliti lain. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis karena tujuan utamanya adalah memahami pengalaman langsung pegawai dan wajib pajak terkait literasi regulasi, komunikasi, dan digital dalam pelayanan pajak daerah. Pendekatan fenomenologis dipandang relevan karena mampu menggali makna subjektif dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan oleh analisis kuantitatif (Asipi et al., 2022).

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan berdasarkan keterlibatan dan relevansi pengalaman mereka dengan fokus

penelitian. Teknik ini umum digunakan dalam riset kualitatif kontemporer karena memungkinkan penggalan data secara mendalam dari individu yang benar-benar memahami konteks fenomena (Aini et al., 2025; Subhaktiyasa, 2024). Informan penelitian terdiri dari lima pegawai Bapenda Kabupaten Gowa, baik pegawai tetap maupun kontrak, serta lima wajib pajak dari kategori yang beragam. Jumlah tersebut dinilai memadai dalam penelitian fenomenologis yang menekankan kedalaman pemaknaan dibandingkan kuantitas partisipan (Giri, 2024). Para informan dipilih untuk memberikan variasi pengalaman sehingga peneliti dapat menangkap perbedaan kapasitas literasi regulatif, komunikatif, dan digital antarpegawai serta perbedaan persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap layanan, serta dokumentasi resmi. Wawancara digunakan untuk menggali pemahaman pegawai terhadap regulasi pajak daerah, kemampuan komunikasi publik, dan keterampilan mengoperasikan sistem digital. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati interaksi pegawai dan wajib pajak di ruang pelayanan untuk melihat langsung bagaimana penjelasan regulasi diberikan, bagaimana kendala teknis ditangani, dan bagaimana komunikasi berlangsung dalam konteks nyata. Dokumentasi berupa SOP pelayanan, regulasi pajak daerah, serta materi sosialisasi pajak digunakan untuk memverifikasi dan melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif untuk memperkuat validitas dan kredibilitas temuan, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian administrasi publik lima tahun terakhir (Rahmawati et al., 2025; Sihite et al., 2022).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan makna. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus literasi pegawai, yaitu literasi regulasi, literasi komunikasi, dan literasi digital. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasi temuan ke dalam pola-pola tematik sehingga memungkinkan identifikasi hubungan antar konsep. Penarikan makna dilakukan secara iteratif dengan menghubungkan temuan lapangan dengan teori kualitas layanan (SERVQUAL), konsep perilaku wajib pajak berdasarkan Theory of Planned Behavior, serta temuan penelitian sebelumnya mengenai literasi perpajakan. Pendekatan analisis ini sejalan dengan standar penelitian kualitatif modern yang menekankan interpretasi mendalam terhadap narasi informan (Kirana et al., 2023).

Untuk memastikan reliabilitas dan validitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi metode, verifikasi temuan melalui *member checking*, dan pencatatan proses penelitian secara sistematis melalui audit trail. Triangulasi memastikan bahwa temuan bersumber dari beberapa teknik pengumpulan data, *member checking* memastikan interpretasi peneliti sesuai dengan makna yang dimaksudkan informan, sementara audit trail memastikan bahwa keseluruhan proses penelitian terdokumentasi dengan baik dan dapat ditelusuri oleh peneliti lain (Dewi, 2021; Sihite et al., 2022). Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan memberikan kerangka yang kuat untuk menilai bagaimana literasi pegawai memengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah dan kepatuhan wajib pajak, serta memastikan temuan penelitian memiliki kredibilitas ilmiah yang tinggi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses analisis tematik terhadap wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga seluruh data yang disajikan merupakan hasil olahan yang telah direduksi dan ditafsirkan secara sistematis. Temuan utama menunjukkan bahwa literasi regulasi, literasi komunikasi, dan literasi digital pegawai Bapenda Kabupaten Gowa memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan pajak yang diterima wajib pajak serta kecenderungan mereka untuk patuh. Ketiga bentuk literasi tersebut tidak berdiri sendiri, namun saling mempengaruhi dan membentuk pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Temuan pertama berkaitan dengan literasi regulasi pegawai, yang menunjukkan adanya ketimpangan pemahaman antara pegawai tetap dan pegawai kontrak. Pegawai dengan masa kerja lebih panjang memiliki penguasaan regulatif yang lebih mendalam, sementara sebagian pegawai kontrak hanya memperoleh pemahaman melalui penjelasan informal dari rekan kerja. Ketidakseimbangan ini berdampak pada variasi penjelasan yang diterima wajib pajak, sehingga menimbulkan ketidakpastian informasi dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak terkait dengan hal ini, kami menemukan beberapa pernyataan yang menggambarkan ketimpangan pemahaman tersebut.

“Saya merasa pelayanan di sini tergantung siapa yang melayani. Ada petugas yang jelas dan cepat tanggap, tapi ada juga yang seperti baru tahu aturannya. Saya pernah dilayani oleh dua petugas yang berbeda dalam satu urusan. Yang satu menjelaskan dengan sangat detail dan meyakinkan, tapi yang satu lagi memberikan penjelasan yang agak membingungkan”

Temuan ini mendukung teori kualitas layanan, khususnya pada dimensi *reliability* yang menekankan perlunya konsistensi informasi dalam memberikan pelayanan publik. Hasil

ini juga sejalan dengan penelitian (Hasibuan et al., 2021; Purba et al., 2024) yang menegaskan bahwa literasi regulatif aparatur merupakan determinan penting dalam persepsi keandalan institusi. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan tersebut lebih kompleks pada tingkat pemerintah daerah, khususnya di Bapenda, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Temuan kedua menunjukkan bahwa literasi komunikasi pegawai memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman wajib pajak mengenai prosedur dan kewajiban perpajakan. Wajib pajak merasa lebih mudah memahami layanan ketika pegawai menggunakan bahasa yang sederhana dan komunikatif. Sebaliknya, penggunaan istilah teknis yang kaku oleh beberapa pegawai menyebabkan wajib pajak mengalami kebingungan dan ketidaknyamanan dalam menerima layanan.

“Petugas yang menjelaskan dengan bahasa sehari-hari itu sangat membantu. Saya jadi cepat paham apa yang harus dilakukan tanpa perlu membaca aturan yang rumit.”

Berdasarkan penjelasan dari pegawai Bapenda mengenai standar komunikasi publik, diketahui bahwa tidak terdapat buku panduan maupun arahan langsung dari pimpinan yang menekankan gaya komunikasi tertentu. Kondisi tersebut memungkinkan adanya perbedaan gaya komunikasi antar pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Kami tidak pernah diberikan arahan terkait standar komunikasi yang efektif kepada wajib pajak, hanya saja kami sebisa mungkin memberikan pelayanan dengan komunikasi yang dapat dipahami oleh wajib pajak”

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Muryani et al., 2024; Sihite et al., 2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi publik berperan penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini mengungkapkan bahwa belum adanya standarisasi komunikasi di Bapenda menjadi faktor penyebab ketidakteraturan pola komunikasi antarpegawai.

Temuan ketiga berkaitan dengan literasi digital pegawai, yang menunjukkan bahwa kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi perpajakan berbasis elektronik belum merata di kalangan pegawai. Pegawai yang lebih muda cenderung menguasai penggunaan sistem digital dengan baik, sementara pegawai senior membutuhkan waktu adaptasi lebih lama dan sering mengandalkan bantuan rekan kerja. Ketika gangguan teknis muncul, tidak semua pegawai mampu menyelesaikannya secara mandiri, sehingga proses pelayanan dapat terhambat.

“Saya pribadi merasa masih memerlukan pelatihan tambahan agar benar-benar lancar mengoperasikan aplikasi pelayanan. Kadang-kadang jika ada sistem pembaruan, perlu waktu untuk beradaptasi lagi.”

Penjelasan dari wajib pajak terkait digitalisasi sistem pajak menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan pandangan di kalangan masyarakat. Sebagian kecil masyarakat menyatakan proaktif dan mendukung penerapan sistem digital, namun sebagian besar masih menunjukkan ketidaksetujuan. Salah satu alasan yang muncul adalah adanya isu bahwa sistem tersebut masih dalam tahap uji coba, tetapi sudah diterapkan di tingkat daerah (Bapenda).

“Saya merasa penggunaan sistem digital memang membantu, namun belum semua pegawai mempunyai tingkat kompetensi yang sama. Kadang masalah sepele butuh waktu lama terselesaikan.”

Temuan ini mengonfirmasi penelitian (Anggraini et al., 2025; Praskoco & Widiatmoko, 2025), yang menegaskan bahwa literasi digital aparatur merupakan kunci keberhasilan digitalisasi perpajakan. Penelitian ini juga menguatkan temuan (Aini et al., 2025) bahwa digitalisasi tidak akan menghasilkan dampak optimal apabila kapasitas SDM di dalamnya masih terbatas.

Berdasarkan perspektif Theory of Planned Behavior (TPB), pelayanan yang jelas secara regulatif, komunikatif, dan digital memperkuat *perceived behavioral control* (PBC) wajib pajak karena meningkatkan persepsi kemudahan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian internasional terbaru yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah berperan penting dalam membentuk PBC dan mendorong kepatuhan, seperti bukti bahwa digitalisasi pajak melalui e-invoicing dan e-filing meningkatkan kemudahan wajib pajak serta kepatuhan (Bellon et al., 2022). Selain itu, studi pelayanan publik digital menemukan bahwa komunikasi pemerintah yang jelas dan sistem digital yang mudah digunakan meningkatkan kontrol persepsional dan niat perilaku warga dalam kerangka TPB (Bellon et al., 2023). Dengan demikian, literasi pegawai—meliputi literasi regulasi, komunikasi, dan digital—berperan sebagai faktor psikologis yang memperkuat keyakinan wajib pajak akan kemudahan proses perpajakan. Temuan ini memperkaya literatur yang sebelumnya lebih banyak berfokus pada literasi wajib pajak, karena menunjukkan bahwa literasi aparatur merupakan determinan perilaku kepatuhan yang penting dalam konteks pelayanan publik modern.

Dari sisi teoretis, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai literasi aparatur dalam konteks pelayanan publik dengan menegaskan bahwa literasi aparatur bersifat multidimensional tidak hanya mencakup literasi regulasi, tetapi juga literasi komunikasi dan literasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan (Nurdewi, 2022) yang menunjukkan bahwa literasi digital aparatur tidak hanya terkait kemampuan teknis, tetapi juga kompetensi etika dan komunikasi dalam pelayanan publik. (Prasetya et al., 2024) bahkan menegaskan bahwa peningkatan literasi digital aparatur berpengaruh langsung terhadap efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat.

Studi (Silitonga, 2023; Syahrir et al., 2025) menekankan bahwa kekuatan literasi digital pegawai publik merupakan prasyarat keberhasilan transformasi birokrasi digital dan peningkatan kinerja aparatur. Secara praktis, temuan-temuan tersebut menguatkan implikasi bagi Bapenda Kabupaten Gowa untuk memperkuat program pelatihan regulasi, menyusun standar komunikasi pelayanan yang seragam, serta meningkatkan pelatihan digital guna mengoptimalkan implementasi layanan elektronik. Dari sisi kebijakan, hasil penelitian ini memberikan manfaat signifikan karena dapat menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah. Secara akademik, penelitian ini memberikan model konseptual baru mengenai hubungan antara literasi aparatur dan kepatuhan wajib pajak, isu yang masih jarang dikaji dalam konteks pemerintahan daerah. Manfaat bagi masyarakat juga terlihat melalui potensi peningkatan kualitas layanan pajak yang lebih efektif, ramah, komunikatif, dan mudah dipahami, sehingga mendorong kepatuhan sukarela masyarakat di masa mendatang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa literasi pegawai Bapenda Kabupaten Gowa, yang mencakup literasi regulasi, literasi komunikasi, dan literasi digital, memiliki peran yang sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan pajak daerah dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian dengan menunjukkan bahwa ketidakseimbangan pemahaman regulasi antarpegawai mengakibatkan ketidakkonsistenan informasi yang diterima wajib pajak, sehingga memengaruhi persepsi keandalan layanan. Selain itu, kemampuan komunikasi publik terbukti membentuk pengalaman pelayanan secara signifikan, di mana pola komunikasi yang tidak seragam menyebabkan perbedaan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap prosedur perpajakan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa digitalisasi tidak dapat berjalan optimal ketika kecakapan digital pegawai masih terbatas,

sehingga proses pelayanan cenderung terhambat dan wajib pajak tidak dapat memanfaatkan layanan elektronik secara efektif. Secara keseluruhan, penelitian ini mengonfirmasi bahwa ketiga bentuk literasi tersebut bekerja secara simultan dan saling melengkapi dalam membangun kualitas pelayanan dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi pemerintah daerah, khususnya Bapenda Kabupaten Gowa, untuk meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan regulasi yang berkelanjutan agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang seragam terhadap aturan pajak daerah. Selain itu, standarisasi komunikasi publik perlu disusun agar penyampaian informasi dapat dilakukan secara lebih jelas, ramah, dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Peningkatan literasi digital juga menjadi prioritas utama untuk memastikan bahwa seluruh pegawai mampu mengoperasikan sistem pelayanan elektronik dengan baik dan dapat memberikan pendampingan teknis kepada masyarakat. Implikasi penelitian ini tidak hanya relevan bagi peningkatan kualitas layanan pada level Bapenda, tetapi juga memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian mengenai literasi aparatur dalam administrasi publik, serta memberikan manfaat praktis bagi masyarakat melalui penyediaan layanan pajak yang lebih profesional, responsif, dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Aini, Suhatmi, & Meikhati. (2025). Sosialisasi Pajak sebagai Moderasi Pengaruh Literasi Pajak dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (BISMAK)*, 5(02), 84–98. <https://doi.org/10.47701/bismak.v5i01.5386>
- Anggraini, Fahriani, Muzakki, & Wicaksono. (2025). *Pengaruh Literasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penggunaan Aplikasi M-Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Kabupaten Sidoarjo terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kata kunci* (Vol. 8, Issue 4). <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Asipi, L. S., Rosalina, U., & Nopiyadi, D. (2022). The Analysis of Reading Habits Using Miles and Huberman Interactive Model to Empower Students' Literacy at IPB Cirebon. *International Journal of Education and Humanities (IJEH)*, 2(3), 117–125. <http://ijeh.com/index.php/ijeh/index>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., & Khalid, S. (2023). *Technology and Tax Compliance Spillovers: Evidence from a VAT e-Invoicing Reform in Peru*.
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-Invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Dewi. (2021). *Journal of Tourism Economics and Policy ISSN 2775-2283 (print)* <https://journalkeberlanjutan.com/index.php/jtep> UNDERSTANDING DATA COLLECTION METHODS IN QUALITATIVE RESEARCH: THE PERSPECTIVE OF INTERPRETIVE ACCOUNTING RESEARCH. 1. <https://doi.org/10.38142/jtep.v1i1.102>

- Elfriska, Armel, & Samsiah. (2025). *Pengaruh Literasi Pajak, Moral Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Pajak Sebagai Moderasi*.
- Erdi, & Astuti. (2023). Literasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Financial Technology Sebagai Mediator. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(10). <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i10.p11>
- Ernanda, & Kurniawan. (2025). *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi Peran Kesadaran Wajib Pajak dalam Memediasi Pengaruh Pemahaman dan Edukasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak KPP Pratama Blera)*. 1(3), 176–187. <https://doi.org/10.55123/ekonom.v1i3.235>
- Giri. (2024). *Choosing Sampling Techniques and Calculating Sample Size*. <https://doi.org/10.17509/xxxx.xxxx>
- Hasibuan, C. S., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2021a). PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR DI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(2), 221–238. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i2.2251>
- Hasibuan, C. S., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2021b). PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR DI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(2), 221–238. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i2.2251>
- Hidayat, Frinaldi, & Asnil. (2023). Tax Contribution Region Against Regional Original Income (PAD) Tanah Datar District. *Sustainability: Theory, Practice and Policy*, 1(1), 40–52.
- Imanda, Alrasyid, & Sari. (2025). *Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo*.
- Kirana, Basori, & Purwanti. (2023). Implementasi E-Filing Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi 2022. *Jurnal Professional*, 10(2), 625–634.
- Listyaningsih, & Hoyriyah. (2024). *Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pringsewu Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi*.
- Martha, & Sumiati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 2(1), 385–398. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1216>
- Muryani, Hasnianty, & Rukaiyah. (2024). *Analisis Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kepatuhan Wajib Pajak Peran Kualitas Komunikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur*.
- Nurdewi. (2022). *LITERASI DIGITAL PEMERINTAHAN SEBAGAI PERWUJUDAN ASN BERAKHLAK YANG ADAPTIF DAN KOMPETITIF*. 1(3), 627–636. <http://melatijournal.com/index.php/Metta>
- Pasamba, & Temalagi. (2023). PENINGKATAN LITERASI PERPAJAKAN PADA MASYARAKAT DI DESA JABULENGA KECAMATAN PULAU-PULAU ARU Info Artikel ABSTRAK. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* |, 1(2), 2023.
- Prasetya, Nurhaeni, Hidayat, & Risdianti. (2024). Pemberdayaan Aparatur Desa Melalui Literasi Digital untuk Peningkatan Produktivitas Kerja. *Jurnal Abdimas PHB*, 7.
- Praskoco, Y. S., & Widiatmoko, J. (2025). *Analisis Pengaruh Literasi Digital, Efektivitas E-Filing, Dan Tingkat Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. 16. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v16i2.610>
- Purba, R. C. P., Damanik, F. T., & Sherhan. (2024a). PENGARUH LITERASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA

- MASYARAKAT KOTA MEDAN. *Journal Net. Library and Information*, 1(2), 77–83. <https://doi.org/10.51544/jnli.v1i2.5790>
- Purba, R. C. P., Damanik, F. T., & Sherhan. (2024b). PENGARUH LITERASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN. *Journal Net. Library and Information*, 1(2), 77–83. <https://doi.org/10.51544/jnli.v1i2.5790>
- Putra, & Iswanto. (2024). The Effectiveness of Local Taxes on Local Revenue of Bojonegoro Regency. In *Jurnal Manajemen Keuangan Publik* (Vol. 8, Issue 1).
- Rahmawati, Hasby, & Nursalim. (2025). *Jenis-Jenis Metode Pengumpulan Data (Qualitative Research)*.
- Rum, M., Arsal, M., Khalid, A., & Awaluddin, M. (2023). The Distribution of Tax Collectability, Quality of Tax Services Efforts to Tax Coverage Ratio. *Journal of Distribution Science*, 21(6), 107–117. <https://doi.org/10.15722/jds.21.06.202306.107>
- Saputra, & Darmawan. (2025). Pengaruh Literasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Singaraja. *VJRA*, 14.
- Sihite, I., Hernanda Puspitasari, D., & STIA LAN Jakarta, P. (2022). Implementasi Kebijakan Pengembangan Inklusi Kesadaran Pajak Melalui Tax Center di Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan I. In *Journal Of Public Policy and Applied Administration* (Vol. 4).
- Silitonga, M. S. (2023). The Public Sector's Digital Skills Gap in Indonesia: The Challenges and Opportunities. *Jurnal Good Governance*, 70–79. <https://doi.org/10.32834/gg.v19i1.585>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Supyan, & Nurhasanah. (2024). Peranan Literasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2669–2673. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2871>
- Susilawati, N., Indriani, I., Riana, V., & Abyan, D. (2021). TINGKAT LITERASI PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DAN DETERMINANNYA (STUDI DI JAKARTA, BOGOR, DEPOK, TANGERANG, DAN BEKASI). *Sebatik*, 25(1), 286–295. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1288>
- Syahrir, Anjani, & Alwi. (2025). *Enhancing Civil Servant Performance Through Digital Literacy and Organizational Adaptability* (Vol. 4, Issue 1). E-ISSN. <https://ejournal.sangadjimediapublishing.id/index.php/procuratio>
- Tantriangela, J., & Setyowati, M. S. (2023). Sharpening the Concept of Tax Literacy as an Effort to Improve Tax Compliance. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 9(1), 30–42. <https://doi.org/10.31289/jab.v9i1.9109>