

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
BERBASIS APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Oleh :

RR. NURFADHILAH ANNISA. S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110120

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
BERBASIS APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana

Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

RR. NURFADHILAH ANNISA. S

Nomor Stambuk: 1056 111101 20

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

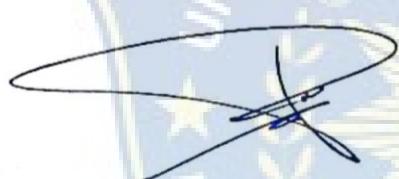
Nama Mahasiswa : Rr. Nurfadhilah Annisa. S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui
Pembimbing I Pembimbing II

 **Dr. Abdi, M.Pd**  **Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd**

Mengetahui
Dekan Ketua Program Studi
Fisip Unismuh Makassar Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

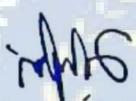
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0265/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 28 bulan Mei tahun 2024.

Mengetahui:

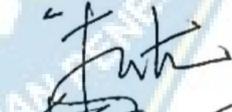
Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ()
2. Abdul Kadir Adys, SH., MM ()
3. Dr. Abdi, M.Pd ()
4. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Rr. Nurfadhilah Annisa. S
Nomor Induk Mahasiswa : 105611110120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 September 2023

Yang menyatakan,



Rr. Nurfadhilah Annisa. S

ABSTRAK

Rr. Nurfadhilah Annisa. S, Abdi, Haerana, 2024, Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 8 informan yang ditetapkan dengan cara purposive sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dikategorikan cukup efektif, dikarenakan dari tiga indikator hanya satu yang belum efektif. Pencapaian tujuan dalam penerapannya mengefisienkan waktu dan realisasi pertumbuhan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat secara signifikan yang memberikan kontribusi yang tinggi pada Pendapatan Asli Daerah. Integrasi yang dilakukan dengan beberapa instansi lain dan beberapa *payment channel* serta keaktifan Bapenda Sulsel dalam mensosialisasikan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile. Adaptasi dalam hal SDM belum memadai, masih kekurangan SDM untuk pengembangan aplikasi ini, namun sarana prasarana sudah memadai.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan PKB, Bapenda Sulsel Mobile

ABSTRACT

Rr. Nurfadhilah Annisa. S, Abdi, Haerana, 2024, Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment Based on the Bapenda Sulsel Mobile Application at the South Sulawesi Provincial Regional Revenue Agency.

The purpose of the study was to determine the Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payments based on the Bapenda Sulsel Mobile Application at the South Sulawesi Provincial Regional Revenue Agency. This type of research uses qualitative methods with descriptive research types, data collection techniques through observation, interviews, and documentation, data sources come from 8 informants determined by purposive sampling, data validation techniques through source triangulation, technical triangulation, time triangulation while data analysis through data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification.

The results showed that the effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment based on the Bapenda Sulsel Mobile Application at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province can be categorized as quite effective, because of the three indicators only one has not been effective. Achieving goals in its application streamlines time and the realization of Motor Vehicle Tax growth increases significantly which makes a high contribution to Regional Original Revenue. Integration carried out with several other agencies and several payment channels and the activeness of Bapenda Sulsel in socializing the Bapenda Sulsel Mobile application. Adaptation in terms of human resources is not yet adequate, there is still a lack of human resources for the development of this application, but the infrastructure is adequate.

Keywords: effectiveness, PKB services, Bapenda Sulsel Mobile

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.

Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak R. B. Subroto dan Ibu Sitti Qarimah Syams serta kakak-kakakku tersayang R. Ririn Sepriyanti. S dan R. Ryan Subiakto. S yang telah memberikan doa, dukungan, materi, dan kasih sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis. Teristimewa untuk Almarhumah Mama yang sudah di surga, semoga beliau bangga dengan perjuangan anaknya.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Dr. Abdi, M.Pd dan Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam

membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nurwahid, S. Sos., M. Ap selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S. Sos., M. Ap selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini memberikan arahan dan membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan informan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan serta informan wajib pajak pengguna Bapenda Sulsel Mobile yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
7. Saudara - saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi *support system* yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.

8. Kepada sahabat-sahabat penulis 'Tetap Kembali ke Wacana' dan 'Orang Sukses' yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
9. Terimah kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini. Dengan menyelesaikan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 18 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Teori dan Konsep.....	12
C. Kerangka Pikir	26
D. Fokus Penelitian	27
E. Deskripsi Fokus Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Waktu dan Lokasi.....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian	29
C. Informan	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data	31
F. Teknik Pengabsahan Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	34
B. Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP.....	72

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks perbedaan layanan Samsat dan Aplikasi.....	26
Tabel 3.1 Kriteria Informan Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan di Provinsi Sulawesi Selatan	38
Tabel 4.2 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor 2018-2023.....	56
Tabel 4.3 Persentase PKB yang masuk pada Realisasi PAD.....	57
Tabel 4.4 Jumlah unit kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan tahun 2023.....	58
Tabel 4.5 Spesifikasi Sosialisasi Bapenda Sulsel Mobile.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.2 Layanan PKB di Kantor Bapenda Sulsel.....	40
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasi telah berpengaruh pada setiap aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan *good governance*. Keadaan pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan seiring bergulirnya arus reformasi, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kepada pemerintah untuk melakukan pelayanan publik secara efektif dan efisien tanpa berbelit-belit.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal dengan *Electronic Government (E-government)*. Irawan dalam (Oktaviani 2022) *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru dari pemerintah dengan tujuan memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam upaya mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin meningkat, peningkatan pendapatan, dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia secara resmi mulai

menerapkan *e-government* seiring dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang disertai dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-government* Lembaga dari Kemenkominfo. Dengan adanya *e-government ini*, pemerintah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilakukan oleh pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia dalam upaya melakukan pembaharuan melalui inovasi pelayanan publik. Salah satu pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari 24 Kabupaten/Kota dimana masing-masing Kabupaten/Kota memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi. Pada tahun 2022, jumlah penduduk di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 9.225.747 jiwa (sulsel.bps.go.id). Meningkatnya jumlah penduduk di Provinsi Sulawesi Selatan tentu mendorong tingginya mobilitas masyarakat. Hal tersebut tentu menjadi salah satu faktor terbesar yang menyebabkan meningkatnya jumlah sarana transportasi khususnya kendaraan bermotor yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 3.996.000 unit (bps.go.id). Hal tersebut mengindikasikan bahwa jumlah kendaraan bermotor khususnya di Provinsi Sulawesi Selatan cukup tinggi.

Adanya peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor akibat banyaknya masyarakat yang lebih condong dalam memakai kendaraan bermotor pribadi

dibandingkan dengan angkutan umum dalam kegiatan sehari-hari, serta mayoritas masyarakat mempunyai kendaraan bermotor berjumlah diatas satu sehingga terjadi peningkatan pertumbuhan pada kendaraan bermotor. Selain itu, kemudahan dalam sistem kredit juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan pada kendaraan bermotor. Banyak masyarakat memiliki tingkat kesibukan yang cukup padat, serta masyarakat yang berada di daerah luar kota menjadi penyebab tidak adanya waktu dalam membayar pajak maupun mengunjungi kantor Samsat dan menunggu antrian yang cukup lama. Hal tersebut membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa dari calo untuk menghindari antrian dan sudah terima jadi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam menghimpun pajak kendaraan bermotor guna memperbaiki tingkat pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah karena dapat mendukung pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan demikian, administrasi pajak kendaraan bermotor menjadi aspek yang krusial dalam menjaga kelancaran pendapatan negara dan pelayanan yang baik kepada masyarakat wajib pajak dengan memberikan kemudahan dalam proses administratif.

Pajak merupakan kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, bahwa pajak dapat dilihat sebagai salah satu perwujudan kenegaraan dalam upaya peningkatan kesejahteraan, keadilan dan pembangunan sosial berdasarkan asas keadilan, kesederhanaan, efisiensi, kepastian hukum, kemanfaatan dan kepentingan nasional.

Potensi pembayar PKB (pajak kendaraan bermotor) dan BBNKB (bea balik nama kendaraan bermotor) meliputi sebagian besar penduduk termasuk yang belum berpenghasilan tetap. Realisasi rata-rata PKB sebesar Rp 1,5 triliun dan BBNKB +/- Rp 1 triliun per tahun. Kedua jenis pajak ini memberi kontribusi rata-rata di atas 61% per tahun dari total penerimaan pajak daerah dan merupakan sumber penerimaan utama pada Pemprov Sulsel (bapendasulsel.web.id). Karena pengaruhnya yang begitu besar, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Bapenda Sulsel) terus berupaya mengembangkan cara untuk meningkatkan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB yang bekerjasama dengan kepolisian daerah, PT. Jasa Raharja, dan PT. Bank Sulselbar, bertujuan agar masyarakat mudah mendapatkan informasi jumlah pajak yang harus dibayar persyaratan prosedur dan metode pembayarannya.

Digitalisasi sistem pembayaran dinilai dapat menjadi kunci untuk mendorong pemulihan ekonomi nasional, dengan semakin mudahnya

penggunaan teknologi salah satunya melalui smartphone untuk memfasilitasi transaksi masyarakat. Transaksi kini dapat dilakukan di manapun dan kapanpun sehingga tak heran nilai transaksi ekonomi dan keuangan digital mengalami peningkatan di Indonesia khususnya di Pemprov Sulsel.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menargetkan transaksi pajak daerah dan retribusi lingkup Pemprov Sulsel semuanya akan dilakukan secara non tunai paling lambat pada tahun 2025. Hal ini telah tercantum pada Road Map Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah tahun 2022-2025 sebagaimana ditetapkan dalam Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 835/III/2022. Dengan begitu, Pemprov Sulsel melalui Bapenda Sulsel telah melakukan inovasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor (PKB) yaitu dengan meluncurkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile. Melalui aplikasi ini, Pemprov Sulsel berhasil meraih dua penghargaan di acara Rapat Koordinasi Nasional Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) 2023. Kedua penghargaan itu adalah sebagai Tim P2DD Provinsi Terbaik 2023 dan sebagai Pemerintah Daerah dengan Program Unggulan P2DD Terbaik yakni Bapenda Sulsel Mobile.

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile diluncurkan pada Juni 2022 dan telah membantu dalam proses pelayanan administrasi pajak kendaraan. Di dalam aplikasi Bapenda Sulsel Mobile memuat berbagai pelayanan meliputi cek pajak kendaraan, pembayaran pajak, dan lapor jual kendaraan, serta memuat informasi pajak kendaraan bermotor sehingga tidak ada lagi informasi yang

salah beredar di masyarakat. Masyarakat dapat mengakses aplikasi ini dengan mengunduhnya melalui *playstore* maupun *appstore*. Hingga bulan November tahun 2023, aplikasi Bapenda Sulsel Mobile telah diunduh sebanyak kurang lebih seratus ribu unduhan.

Dalam penerapan *e-government* harus ada kesiapan mulai dari sarana dan prasarana hingga sumber daya manusia, pada kolom komentar/ulasan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di *google playstore* maupun *appstore* masih dijumpai keluhan berbagai masalah dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya, permasalahan teknis pada aplikasi, alur pelayanan yang rumit, hingga arahan yang belum jelas mengenai penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile atau kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini. Dengan adanya masalah-masalah tersebut, Bapenda Sulsel harus melakukan evaluasi, karena melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile seharusnya dapat mempermudah dalam mengakses pelayanan dan informasi seputar pajak kendaraan bermotor.

Oleh karena itu, dari beberapa identifikasi permasalahan yang sudah dijelaskan di atas. Maka peneliti mengangkat judul **Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pencapaian tujuan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Bapenda Sulsel?
2. Bagaimana integrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Bapenda Sulsel?
3. Bagaimana adaptasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Bapenda Sulsel?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pencapaian tujuan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Bapenda Sulsel?
2. Untuk mengetahui integrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Bapenda Sulsel?
3. Untuk mengetahui adaptasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Bapenda Sulsel?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, di harapkan penelitian ini dapat melengkapi dan menambah pengetahuan maupun wawasan bagi pembaca serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

2. Secara praktis, di harapkan penelitian ini dapat dijadikan output bagi pengambilan keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Bapenda Sulsel Mobile di Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan juga dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bahtiar et al., (2021) dengan judul *Digital Government* dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan tahap pengumpulan data peneliti observasi dan dokumentasi. *Implementation, supply (digital services), adoption* (Gilgarcia & Flores-zúñiga, 2020) pada pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat saat ini sudah berjalan baik namun belum efektif. Beberapa penemuan diantaranya kehadiran organisasi hadirnya Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD) sebagai suatu unit pengelola inovasi sistem informasi pendapatan sangat diperlukan. Realisasi berdasarkan variabel menyatakan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan digital aplikasi cukup berkembang dan mengalami peningkatan. Persepsi pengguna rata-rata menyambut baik hadirnya SAMBARA dengan rating pada kategori baik. Namun masih terdapat tanggapan negatif berdasarkan jenis aduan terbanyak yakni

pengguna memiliki kendala dalam melakukan pembayaran hingga tingkat pembayaran berbasis elektronik masih sangat rendah dari jumlah kepemilikan yang ada dan ketimpangan layanan digital masih cukup tinggi. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pemanfaatan aplikasi dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan teori penelitian yang digunakan.

2. Maghfira et al., (2023) dengan judul Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian didukung dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-Samsat yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat belum berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena masih terdapat beberapa kendala seperti sosialisasi yang dilakukan tidak cukup mengunggah kesadaran masyarakat untuk mulai membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat walau penggunaan sosial media sudah cukup maksimal digunakan, jaringan yang tidak stabil serta sistem yang dianggap kurang praktis. Kesimpulan dari

penelitian ini yaitu Bapenda Jawa Barat dalam melaksanakan penerapan layanan e-Samsat melalui sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat Wajib Pajak Kota Bandung dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikatakan belum cukup efektif dilaksanakan karena jumlah Wajib Pajak yang membayar melalui layanan e-Samsat masih dibawah 2%. Persamaan dalam penelitian ini yakni masing-masing menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan pembayaran PKB secara non tunai, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan penelitian terdahulu menggunakan analisis SWOT.

3. Yoga, (2019) dengan judul Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau dikatakan belum efektif, dalam menganalisis efektivitas layanan E-Samsat menggunakan enam sub indikator dimana terdapat tiga sub indikator yang tidak terpenuhi, faktor penghambat pelaksanaan layanan E-Samsat adalah sosialisasi yang belum maksimal, ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash, serta kerjasama yang dilakukan masih terbatas pada

layanan tertentu. Persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dan juga kesamaan pelayanan yang dilakukan secara *online*, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan penelitian terdahulu juga berfokus pada faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Samsat.

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Efektifitas

a. Definisi Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungan dengan waktu, nilai dan kuantitas. Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektifitas kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut (Mistilasari, Hildayat, and Maolani 2023).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Kurniawan 2022).

Menurut Mardiasmo dalam Aminah (2022), Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*).

Menurut Ravianto dalam Purba & Prathama (2022), Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan,

baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Efektivitas yaitu tercapainya target yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas program mampu dikerjakan dengan kemampuan operasional untuk melaksanakan program program kerja yang sesuai dengan target yang sudah ditentukan sebelumnya (Afandi and Susilo 2021).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang merupakan fokus pemahaman efektivitas terletak pada pencapaian tujuan. Ini berarti bahwa kita dapat mengatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang diinginkan tercapai tergantung pada rencana awal dan menimbulkan akibat atau dampak untuk apa yang diinginkan atau diharapkan.

b. Indikator Efektivitas

Ukuran atau kriteria efektivitas menurut James L. Gibson, dkk, dalam (Zafirah, Kusbandrijo, and R 2022), indikator efektivitas dapat diukur:

- 1) Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan/ditetapkan sebelumnya.
- 2) Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

- 3) Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu).
- 4) Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas.
- 5) Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.

Astuti et al., (2022) mengemukakan bahwa efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program.

Maka dalam mengukur efektivitas Budiani dalam Aldino (2018), mengemukakan bahwa ada empat indikator yang dapat dipergunakan, yaitu :

- 1) Ketepatan sasaran program, dapat diartikan bahwa sasaran tersebut dijadikan sebagai alat ukur untuk mencapai suatu tujuan, sasaran dalam indikator ini lebih kepada operasional yang menunjang adanya keberhasilan dalam program tersebut.
- 2) Sosialisasi program, dapat diartikan bahwa program yang telah ditetapkan kemudian disebarluaskan kepada masyarakat sebagai bentuk informasi resmi mengenai pelaksanaan program, sehingga dapat menjadi cara awal untuk mencapai efektivitas yang diharapkan.

- 3) Tujuan program, tujuan merupakan kesesuaian antara sasaran dengan hasil yang diperoleh dengan menetapkan target tersebut dalam kurun waktu yang telah disepakati pula.
- 4) Pemantauan program, merupakan langkah akhir dalam efektivitas, dimana dalam pelaksanaannya merupakan suatu bentuk kepedulian dari pelaksana program terhadap program yang dibuat, apakah dapat menjawab permasalahan yang sedang dihadapi, atau justru terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

Atteng et al., (2022) mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.
- 2) Ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.
- 3) Ketepatan dalam pengukuran yaitu dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran

daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dari suatu organisasi.

- 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan yaitu menetapkan pilihan bukan persoalan yang gampang dalam organisasi dan juga bukan hanya prediksi saja akan tetapi melalui tahap-tahap proses, sehingga dapat ditemukan penetapan yang terbaik diantara yang terbaik atau yang terjujur diantara yang jujur atau keduanya yang terbaik dan terjujur diantara dari yang baik dan jujur.
- 5) Ketepatan berpikir yaitu ketepatan berfikir akan menciptakan keefektifan sehingga sebuah kesuksesanlah yang akan senantiasa diinginkan itu dapat memberikan hasil secara maksimal.
- 6) Ketepatan dalam melakukan perintah yaitu keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan dari seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.
- 7) Ketepatan dalam menentukan tujuan yaitu ketepatan dalam menetapkan suatu arah dan tujuan merupakan aktivitas organisasi dalam rangka mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dan jelas akan

sangat menunjang efektivitas pelaksanaan dari kegiatan organisasi terutama yang berorientasi pada jangka panjang.

- 8) Ketepatan sasaran yaitu penetapan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara perorang maupun secara kelompok organisasi sangat menentukan keberhasilan dari suatu aktivitas organisasi. Demikian juga sebaliknya, jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat dan memperlama pelaksanaan dari berbagai kegiatan organisasi itu sendiri.

Duncan dalam Steers (1985), mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian dalam (Aldino 2018), yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu di jabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.

Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarasanya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya kriteria yang di gunakan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang bisa atau dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dalam (Aldino 2018), yakni:

- 1) Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

- 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur suatu efektivitas memiliki beberapa indikator yang dibutuhkan dalam menentukan ukuran suatu efektivitas.

2. Konsep Pelayanan Publik

Perspektif dasar pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam menangani urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang/jasa publik. Pelayanan publik yang kompeten pastinya menjadi dambaan bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberi pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam konteks berbangsa dan bernegara. Apapun bentuk negaranya, pelayanan publik menjadi alat pemerintah dalam mewujudkan *welfare state* atau kesejahteraan warganya. Pelayanan publik pun menjadi salah satu dimensi sekaligus bagian dari proses administrasi publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dan administrasi publik ibarat dua sisi mata uang logam yang satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan. Hal ini terwujud seiring dengan perkembangan administrasi publik yang begitu pesat yang ditandai dengan munculnya paradigma *New Public Service*, yang lebih menitikberatkan bahwa pemerintah bukan lagi sebagai juragan masyarakat,

melainkan sebagai pelayan masyarakat. Sehingga pelayanan publik merupakan suatu domain kewajiban yang harus ditunaikan oleh pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara, yaitu mensejahterakan kehidupan masyarakatnya (Hendrayady et al. 2022).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan (Di and Halmahera 2021).

Widanti (2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, hakikat pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No. 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan

kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Sedangkan, asas pelayanan publik adalah:

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan hak
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu:

- 1) Kesederhanaan yaitu pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat;
- 2) Kejelasan, yaitu jelas secara teknis dan secara administratif;
- 3) Kepastian waktu dalam pelayanan publik harus ada kepastian waktu dimana segala aktivitas sudah ditentukan waktunya;
- 4) Akurasi, pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah;
- 5) Keamanan, pelayanan publik yang diberikan memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- 6) Tanggung jawab, penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk untuk bertanggungjawab atas pemberian pelayanan terhadap masyarakat;
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat;

- 8) Kemudahan akses, layanan yang mudah diakses masyarakat dan layanan yang menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi;
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 10) Kenyamanan, yaitu memberikan kenyamanan kepada masyarakat berupa menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi fasilitas pendukung lainnya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat atau warga negara oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pelayanan publik agar menciptakan pelayanan yang baik dan profesional.

3. Konsep Bapenda Sulsel Mobile

Bapenda Sulsel Mobile diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemrov Sulsel (Bapenda Sulsel) untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi tentang pajak kendaraan yang dikelola oleh Bapenda Sulsel. Tuntutan teknologi yang semakin berkembang, mengharuskan pemerintah dalam pelayanan bergerak secara digital. Pelayanan bukan hanya dalam bentuk pembayaran pajak kendaraan, tetapi juga pelayanan dalam memberi informasi yang cepat dan akurat. Didalam

aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini tidak hanya melayani pembayaran pajak tetapi juga informasi pajak kendaraan dan informasi layanan samsat terdekat dari lokasi pengguna (bapendasulsel.web.id).

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile merupakan wujud inovasi dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut sangat beragam seperti: (1) Menu Cek Pajak Kendaraan, dapat digunakan untuk mengecek tarif pajak kendaraan bermotor (PKB) serta tarif bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) II yang ditetapkan karena perubahan kepemilikan kendaraan dari satu pemilik ke pemilik lainnya, (2) Menu Pembayaran Pajak, yang digunakan untuk mendapatkan kode *billing*/bayar dengan melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu, (3) Menu Data Pembayaran, membantu wajib pajak untuk mengetahui status dari proses pembayaran pajak kendaraan bermotor setelah melakukan pendaftaran, (4) Menu Daftar Layanan Samsat, yang memuat informasi lokasi pelayanan samsat dalam bentuk maps dan jadwal pelayanan sesuai daerah wajib pajak, (5) Menu Saran & Pengaduan, yang dapat digunakan apabila memiliki saran ataupun pengaduan terkait layanan, (6) Menu Survey, memuat penilaian kepuasan masyarakat/pengguna terkait layanan, (7) Menu Laporan Jual Kendaraan, digunakan jika ingin melaporkan kendaraan yang sudah tidak dimiliki lagi (dijual/dialihkan), (8) Menu Favorit, untuk menyimpan atau menandai nopol (nomor polisi) yang telah dilakukan pengecekan tarif pajak, dan (9)

Menu Informasi Pajak, yang memberikan informasi update mengenai PKB sehingga tidak ada lagi informasi yang salah beredar di masyarakat.

Tabel 2. 1 Matriks perbedaan layanan Samsat dan Aplikasi

No.	Perbedaan	Samsat	Aplikasi
1	Jam operasional	Senin-Jum'at pukul 08.00-15.00 WITA	24 jam
2	Pelayanan	Pembayaran PKB, pengesahan & perpanjangan STNK	Pembayaran PKB & SWDKLLJ dan pengecekan info tarif PKB & BBN II
3	Akses	Offline (mendatangi tempat layanan)	Online (dapat diakses dimanapun berada)
4	Waktu penyelesaian	Minimal 5 menit jika tidak antri	Minimal 3 menit jika jaringan internet lancar

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

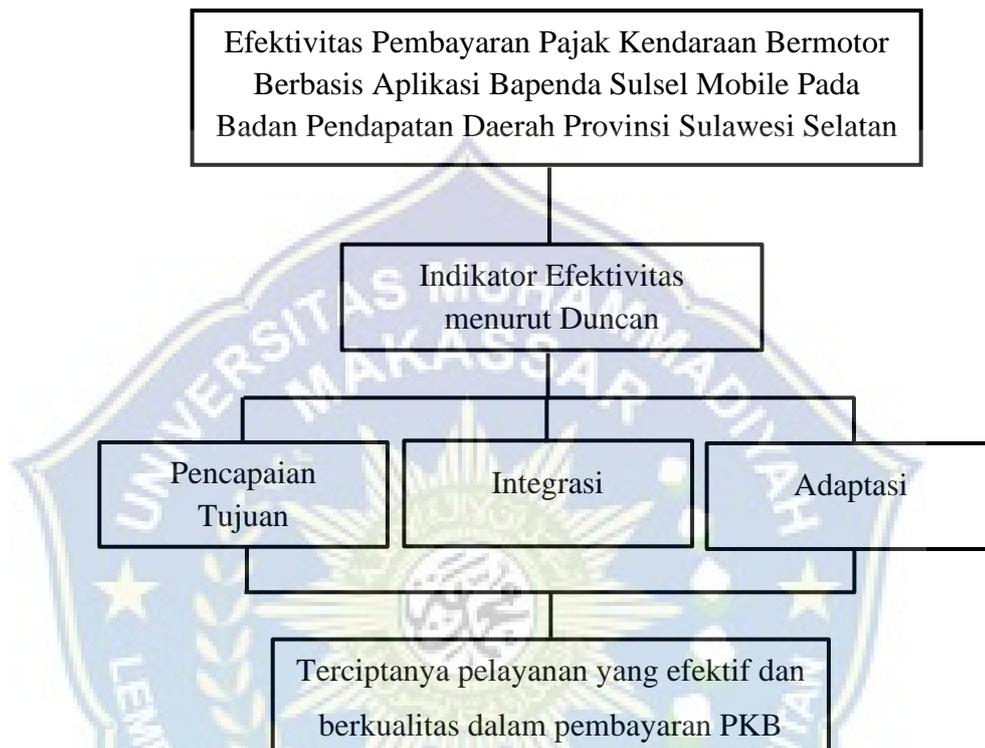
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk mengetahui efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor, melihat sejauh mana penerapan inovasi yang diberikan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile. Penelitian ini akan dianalisis berdasarkan karakteristik efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yaitu: (1) Pencapaian tujuan, (2) Integrasi, dan (3) Adaptasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan agar pelaksanaan inovasi Bapenda Sulsel Mobile dapat terus berjalan dengan baik. Uraian yang telah

dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti gambar dibawah ini:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah “Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”. Inovasi ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini akan di analisis berdasarkan karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Duncan yaitu: (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi, dan (3) Adaptasi.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat dikemukakan deskripsinya yaitu:

1. Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya yang dipandang sebagai proses yang terdiri dari (1) waktu, dalam hal ini jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan (2) sasaran, dalam hal ini sejauh mana ketercapaian sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dari penerapan aplikasi ini.
2. Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi yakni Bapenda Sulsel sebagai pelaksana untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan komunikasi dengan berbagai organisasi atau instansi lainnya terkait pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.
3. Adaptasi yaitu kemampuan penyesuaian diri yang dilakukan organisasi yakni Bapenda Sulsel sebagai pelaksana terhadap pelaksanaan inovasi Bapenda Sulsel Mobile yang menyangkut kemampuan tenaga kerja/sumber daya manusia dan sarana prasarana.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan Februari sampai bulan April 2024 dan dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang beralamat di Jl. A. P Pettarani No. 1, Mannuruki, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, artinya penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian yang hasilnya disajikan dalam bentuk narasi dengan tujuan memberikan gambaran yang mendalam mengenai Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis aplikasi Badan Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling atau sengaja dipilih atas dasar pertimbangan untuk memperoleh data yang akurat dan akuntabel, maka dipilih informan yang berkompeten dalam memberikan informasi mengenai Efektivitas Pembayaran

Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Kriteria Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Hj. Wahida AR, S.Sos	W	Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi
2.	Rusly Rajab, A.Md	RR	Kepala Subbidang Data dan Informasi
3.	Andi Dwi Jayanti, S.Sos., MM	ADJ	Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Objek dan Subjek Pajak
4.	Andi Rismayanti	AR	Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTP Wilayah Makassar I
5.	Ryan	R	Wajib pajak pengguna aplikasi
6.	Nurul	N	Wajib pajak pengguna aplikasi
7.	Yulianti	Y	Wajib pajak pengguna aplikasi
8.	Hastuti	H	Wajib pajak pengguna aplikasi

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan (1) Observasi; (2) Wawancara; (3) Dokumentasi.

1. Observasi, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pemantauan secara langsung dan sistematis terhadap objek penelitian pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan langsung dengan informan penelitian yang dianggap dapat

memberikan informasi yang akurat dan relevan untuk melakukan tanya jawab secara lisan dan mendalam.

3. Dokumentasi, adalah data berupa dokumentasi yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui kajian dokumen dan petunjuk pelaksanaan program aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan Inovasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile untuk meningkatkan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mengubah data menjadi informasi. Data yang dikumpulkan akan di proses dan di analisis menggunakan metode analisis data kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan menganalisis konteks pernyataan hasil dari data yang diperoleh di lapangan. Adapun tahap-tahap teknik analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan memilih setiap data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian diolah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data tambahan dan mencarinya jika diperlukan. Tujuan dari reduksi data adalah untuk merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya.

2. Penyajian data

Penyajian data memudahkan dalam memahami dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi dan dipahami selama melakukan penelitian. Tujuan penyajian data adalah untuk menganalisis dan mengingatkan bahwa penelitian kualitatif lebih berfokus menyusun teks naratif. Tidak hanya berupa teks naratif, penyajian data juga dapat berupa table, grafik, dan matriks.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap terakhir dalam analisis data. Kesimpulan mencakup jawaban atas rumusan masalah berdasarkan informasi yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

F. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi merupakan teknik yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun macam-macam triangulasi sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji data dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti dapat membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen yang ada ataupun membandingkan hasil wawancara informan dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji data dengan cara melakukan pengecekan data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda yaitu melalui wawancara dan di verifikasi dengan observasi dan dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan yang bersangkutan ataupun yang lain guna memastikan data mana yang dianggap benar karena memiliki perspektif yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan triangulasi yang sering mempengaruhi data. Dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang hingga menemukan data yang pasti. Dalam hal ini peneliti dapat melakukan wawancara di pagi hari ketika informan masih dalam keadaan segar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Bapenda Sulsel) merupakan salah satu organisasi perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang bertugas melaksanakan fungsi penunjang keuangan di Bidang Pendapatan Daerah berdasarkan atas azas otonomi dan tugas pembantuan. Bapenda Sulsel dibentuk untuk meningkatkan pendapatan daerah dan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pendapatan Pajak Daerah serta tugas pembantuan lainnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Bapenda Sulsel berlokasi di Jl. A. P. Pettarani No. 1, Mannuruki, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi : “Maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel, dan inovatif.”

Misi : 1) Mewujudkan pemerintahan yang berorientasi melayani dan inovatif;

- 2) Mewujudkan infrastruktur yang berkualitas dan terjangkau;
- 3) Mewujudkan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi yang produktif;
- 4) Mewujudkan kualitas manusia yang kompetitif, inklusif dan berkarakter;
- 5) Meningkatkan produktivitas daya saing produk sumber daya alam berkelanjutan.

Motto : “Datang disambut senyum, pulang dengan tersenyum.”

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut, Kepala Badan Pendapatan Daerah didukung oleh Sekretariat Bidang, Kepala Bidang, dan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 7 Tahun 2023.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pendapatan daerah, pajak daerah, retribusi dan pendapatan daerah lainnya, serta pengendalian dan pembinaan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Fungsi Pokok Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan keuangan daerah meliputi bidang perencanaan pendapatan daerah, pajak daerah, retribusi dan pendapatan daerah lainnya, serta pengendalian dan pembinaan;

- b. Pengoordinasian penyusunan perencanaan pengelolaan keuangan daerah meliputi bidang perencanaan pendapatan daerah, pajak daerah, retribusi dan pendapatan daerah lainnya, serta pengendalian dan pembinaan;
- c. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas dibidang pengelolaan keuangan daerah meliputi bidang perencanaan pendapatan daerah, pajak daerah, retribusi dan pendapatan daerah lainnya, serta pengendalian dan pembinaan; dan
- d. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai program-program layanan unggulan yang dapat memudahkan masyarakat memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

- a. *Drive thru* merupakan pelayanan pembayaran pajak langsung dari atas kendaraan wajib pajak tanpa harus lagi mengantri di loket samsat.
- b. Gerai samsat adalah salah satu bentuk layanan pembayaran pajak yang dititipkan di beberapa Kantor Kecamatan atau Kelurahan Kota Makassar, layanan ini tumbuh setiap tahunnya sejak diluncurkan tahun 2012.
- c. Kedai samsat merupakan layanan pembayaran pajak dengan *performance* kedai yang menyediakan berbagai macam snack dan minuman secara gratis sambil membayar pajak.

- d. Samsat *care* merupakan layanan jemput bola. Inovasi ini menjadi sebuah peningkatan pelayanan kepada wajib pajak yang sibuk, difabel, dan sakit dengan menghubungi *call center* dan langsung selesai di tempat.
- e. Samsat lorong sama seperti samsat *care* yang dikhususkan untuk menjangkau wajib pajak langsung di lorong-lorong Kota Makassar.
- f. Samsat 'Sipakainge' merupakan pelayanan yang bertujuan mengingatkan wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya dengan memberikan selebaran atau menempel stiker pada kendaraan bermotor yang ditemui di tempat umum seperti mall, pasar, dan tempat lainnya.
- g. Samsat *door to door* adalah layanan kunjungan langsung dari rumah ke rumah wajib pajak berdasarkan alamat yang tertera pada STNK yang dilakukan oleh petugas Bapenda Sulsel, petugas memberikan info terkait tunggakan pajak dengan melampirkan Surat Penyampaian Pendaftaran dan Pendataan Pajak Daerah (SP3D) kepada yang bersangkutan atau yang mewakili.
- h. Samsat keliling adalah layanan pembayaran pajak yang difasilitasi dengan bus atau mobil yang dapat berpindah dari satu titik ke titik lain berdasarkan jadwal yang telah ditentukan sehingga wajib pajak bisa melakukan pembayaran tanpa perlu lagi ke samsat induk.

- i. Bapenda Sulsel Mobile merupakan aplikasi yang diluncurkan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait pajak kendaraan bermotor.

Untuk lebih mengintensifikan dan mengekstentifikasikan sumber-sumber penerimaan PAD, telah dibentuk 25 UPT Pendapatan yang berkedudukan di masing-masing Kecamatan dan Kabupaten/Kota.

Tabel 4.1 Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan di Provinsi Sulawesi Selatan

No.	UPT	Alamat
1	UPT Pendapatan Wilayah Bantaeng	Jl. A. Mannapiang, Kab. Bantaeng
2	UPT Pendapatan Wilayah Barru	Jl. H. Lanakka, Kab. Barru
3	UPT Pendapatan Wilayah Belopa	Kompleks Perkantoran Luwu
4	UPT Pendapatan Wilayah Bone	Jl. Jend. Ahmad Yani No. 2, Kab. Bone
5	UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba	Jl. Anggrek No. 19, Kab. Bulukumba
6	UPT Pendapatan Wilayah Enrekang	Jl. Jend. Sudirman, Kab. Enrekang
7	UPT Pendapatan Wilayah Gowa	Jl. Tumanurung No. 17, Kab. Gowa
8	UPT Pendapatan Wilayah Jeneponto	Jl. Pahlawan, Kab. Jeneponto
9	UPT Pendapatan Wilayah Luwu Timur	Jl. Soekarno Hatta, Kab. Luwu Timur
10	UPT Pendapatan Wilayah Luwu Utara	Jl. A. Djemma, Kab. Luwu Utara

11	UPT Pendapatan Wilayah Makassar I (Selatan)	Jl. H. A. Mappanyukki No. 89, Kota Makassar
12	UPT Pendapatan Wilayah Makassar II (Utara)	Jl. Pajjaiyyang, Kota Makassar
13	UPT Pendapatan Wilayah Maros	Jl. Jend. Sudirman No. 1, Kab. Maros
14	UPT Pendapatan Wilayah Palopo	Jl. Merdeka No. 1, Kota Palopo
15	UPT Pendapatan Wilayah Pangkep	Jl. Sultan Hasanuddin No. 33, Kab. Pangkep
16	UPT Pendapatan Wilayah Pare-Pare	Jl. Jend. Sudirman No. 95, Kota Pare-Pare
17	UPT Pendapatan Wilayah Pinrang	Jl. Jend. Gatot Subroto, Kab. Pinrang
18	UPT Pendapatan Wilayah Selayar	Jl. Siswomiharjo, Kab. Selayar
19	UPT Pendapatan Wilayah Sidrap	Jl. Paccakke No. 9, Kab. Sidrap
20	UPT Pendapatan Wilayah Sinjai	Jl. Persatuan Raya, Kab. Sinjai
21	UPT Pendapatan Wilayah Soppeng	Jl. Kayangan No. 10 Kab. Watansoppeng
22	UPT Pendapatan Wilayah Takalar	Jl. Jend. Sudirman, Kab. Takalar
23	UPT Pendapatan Wilayah Tana Toraja	Jl. Setiarda No. 6, Kab. Tana Toraja
24	UPT Pendapatan Wilayah Toraja Utara	Jl. Budi Utomo, Kab. Toraja Utara
25	UPT Pendapatan Wilayah Wajo	Jl. Dahlia, Kab. Wajo

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

Terdapat dua layanan Pajak Kendaraan Bermotor yang terdapat di dalam Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yakni Samsat Pembantu Pettarani dan *Drive Thru* PKB.

Gambar 4. 1 Layanan PKB di Kantor Bapenda Sulsel



Samsat Pembantu Pettarani

Drive Thru PKB

3. Jenis Pajak Daerah yang dikelola Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Bapenda Sulsel mengelola lima sektor pajak daerah, yaitu sebagai berikut:

a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

PKB adalah pajak yang dikenakan oleh pemerintah terhadap pemilik kendaraan bermotor, seperti mobil dan sepeda motor. Tarif PKB bervariasi berdasarkan jenis kendaraan, kapasitas mesin, dan wilayah administratif. Pemilik kendaraan diharuskan membayar PKB setiap tahun.

b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak

atau keadaan terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)

PBBKB adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

d. Pajak Air Permukaan (PAP)

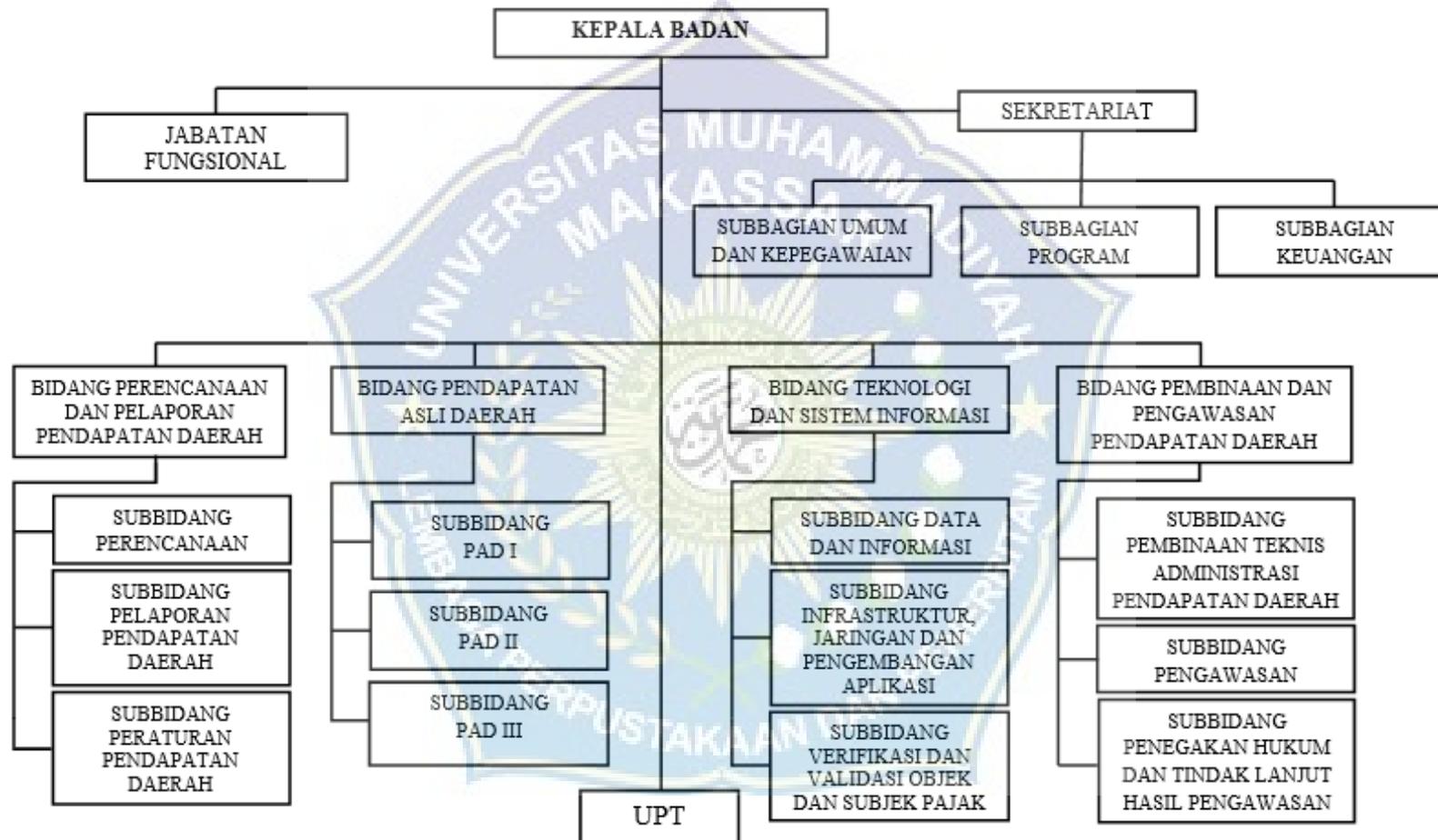
PAP adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan. Air Permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun di darat.

e. Pajak Rokok

Pajak rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah daerah yang berwenang bersamaan dengan pemungutan cukai rokok.

4. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

1) Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas membantu Gubernur menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah yang menjadi kewenangan Daerah.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Badan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan kebijakan teknis fungsi penunjang Bidang Keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah;
- b. pelaksanaan tugas dukungan teknis fungsi penunjang Bidang Keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah;
- c. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis fungsi penunjang Bidang Keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah;
- d. pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Bidang Keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, dan keuangan dalam lingkungan Badan.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan Badan;
- b. pengoordinasian penyusunan program dan pelaporan;
- c. pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian;
- d. pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan; dan
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

3) Kepala Subbagian Program

Kasubbag Program mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan program, penyajian data dan informasi, serta penyusunan laporan.

4) Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Kasubbag Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian.

5) Kepala Subbagian Keuangan

Kasubbag Keuangan mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan pengelolaan administrasi dan pelaporan keuangan.

6) Kepala Bidang Perencanaan dan Pelaporan Pendapatan Daerah

Kabid Perencanaan dan Pelaporan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang perencanaan, pelaporan, serta peraturan pendapatan daerah.

Dalam melaksanakan tugas, Kabid Perencanaan Dan Pelaporan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang perencanaan, pelaporan, dan peraturan pendapatan daerah;
- b. pelaksanaan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang perencanaan, pelaporan, dan peraturan pendapatan daerah;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang perencanaan, pelaporan, dan peraturan pendapatan daerah;
- d. pelaksanaan administrasi fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang perencanaan, pelaporan, dan peraturan pendapatan daerah; dan
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

7) Kepala Bidang Pendapatan Asli Daerah

Kabid Pendapatan Asli Daerah mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan, merumuskan dan

melaksanakan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang pendapatan asli daerah.

Dalam melaksanakan tugas, Kabid Pendapatan Asli Daerah mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pendapatan Asli Daerah;
- b. pelaksanaan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pendapatan Asli Daerah;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pendapatan Asli Daerah;
- d. pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan penerimaan pendapatan asli daerah;
- e. pelaksanaan administrasi fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pendapatan Asli Daerah; dan
- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

8) Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi

Kabid Teknologi dan Sistem Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam melaksanakan fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah, koordinasi, pembinaan, dan pengelolaan data dan informasi, infrastruktur jaringan

dan pengembangan aplikasi serta verifikasi dan validasi objek dan subjek pajak.

Dalam melaksanakan tugas, Kabid Teknologi dan Sistem Informasi mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Teknologi Dan Sistem Informasi;
- b. pelaksanaan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Teknologi Dan Sistem Informasi;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Teknologi Dan Sistem Informasi;
- d. pelaksanaan administrasi fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Teknologi Dan Sistem Informasi; dan
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

9) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan

Kabid Pembinaan dan Pengawasan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang pembinaan dan pengawasan.

Dalam melaksanakan tugas, Kabid Pembinaan Dan Pengawasan mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pembinaan Dan Pengawasan;
- b. pelaksanaan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pembinaan Dan Pengawasan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pembinaan Dan Pengawasan;
- d. pelaksanaan administrasi fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah Bidang Pembinaan Dan Pengawasan; dan
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

5. Mekanisme Pembayaran PKB Melalui Bapenda Sulsel Mobile

Berikut langkah-langkah pembayaran pajak melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile:

- 1) Pastikan terlebih dahulu telah mendownload aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di *PlayStore Android* maupun *APP Store IOS*.
- 2) Pilih Menu Pembayaran Pajak
- 3) Isi data diri dan kendaraan sesuai STNK, lalu klik proses.

- 4) Jika data berhasil didaftarkan akan muncul data pajak yang akan dibayarkan dan kode bayar yang berlaku 1x24 jam, lalu *copy* kode bayarnya (sebelum tekan tombol bayar, klik logo bintang di pojok kanan atas terlebih dahulu agar data pajak tersimpan dan tidak perlu mengisi data di pembayaran selanjutnya). Kemudian pilih bayar dan akan diarahkan ke *channel* pembayaran yang tersedia

Berikut mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di beberapa *payment channel*:

a. Aplikasi Tokopedia

- 1) Buka Aplikasi/Web Tokopedia, lalu pilih Menu Top-Up & Tagihan.
- 2) Kemudian cari menu Layanan Pemerintah, lalu pilih E-samsat.
- 3) Pilih Samsat Sulsel dan masukkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan dari aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, lalu cek tagihan.
- 4) Dan akan ditampilkan data E-samsat beserta detail pembayaran, lalu pilih pembayaran dan proses pembayaran hingga selesai.
- 5) Jika pembayaran berhasil simpan bukti pembayaran Anda, cek juga email Anda, bukti pembayaran dikirimkan ke email yang dimasukkan.

b. Mobile Banking Bank Sulselbar

Setelah kode billing/bayar terbit, berikut cara pembayaran via Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar:

- 1) Masukkan user dan password Anda.
- 2) Pilih menu Pembayaran.

- 3) Lalu Pembayaran Samsat.
- 4) Lalu Pilih Samsat Lokal Sulsel.
- 5) Kemudian masukkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan dan proses pembayaran sampai selesai.

c. Aplikasi GoJek

Setelah kode billing/bayar terbit, berikut cara pembayaran via Aplikasi GoJek:

- 1) Buka Aplikasi GoJek dan pilih Menu GoTagihan.
- 2) Kemudian pilih menu PKB.
- 3) Pilih PKB Sulsel.
- 4) Kemudian masukkan 16 digit Kode Billing/Bayar yang didapatkan dari aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan proses pembayaran sampai selesai.

d. Indomaret

Setelah kode billing/bayar terbit, berikut cara pembayaran via Indomaret:

- 1) Datangi kasir di Indomaret.
- 2) Perlihatkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan.
- 3) Tunggu proses pembayaran sampai selesai.

e. Aplikasi Link Aja

Setelah kode billing/bayar terbit berikut cara pembayaran via Aplikasi Link Aja:

- 1) Buka Aplikasi Link Aja dan pilih Menu Lainnya / More.

- 2) Kemudian cari menu Mandatory Levi.
- 3) Pilih E-Samsat.
- 4) Kemudian masukkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan dari aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan proses pembayaran sampai selesai.

Cara Pengesahan dan Cetak SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah)

Untuk melakukan pengesahan dan cetak SKPD wajib pajak dapat mendatangi kantor samsat, gerai di kantor kecamatan, samsat keliling, drive thru, dan kedai samsat yang terdekat dari wilayah wajib pajak. Tunjukkan bukti pembayaran di kasir agar memudahkan dalam melakukan pengesahan dan cetak SKPD. Pengesahan dan cetak SKPD berlaku 30 hari sejak pembayaran pajak.

Dengan adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor samsat untuk melakukan pembayaran pajak, cukup daftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan (kepemilikan pribadi bukan dinas maupun badan usaha), maka pembayaran pajak tahunan akan diproses hanya dalam waktu beberapa menit saja, tanpa perlu antri atau menunggu. Selain untuk melakukan pendaftaran pembayaran pajak, aplikasi ini bisa juga digunakan untuk mengecek informasi pajak kendaraan, serta mengecek lokasi layanan pembayaran pajak terdekat di wilayah wajib pajak.

B. Hasil Penelitian

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile merupakan aplikasi resmi dari Badan Pendapatan Daerah Pemprov Sulawesi Selatan yang menyajikan informasi pajak kendaraan, lokasi layanan pajak kendaraan, pendaftaran e-samsat yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia melakukan pengecekan pajak kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara digital dan memudahkan masyarakat dalam mencari lokasi layanan pajak kendaraan terdekat.

Dalam pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, beberapa hasil wawancara yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari berbagai informan terkait dengan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya yang dipandang sebagai proses yang terdiri dari (1) waktu, dalam hal ini jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan (2) sasaran, dalam hal ini sejauh mana ketercapaian sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dari penerapan aplikasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terkait dengan pencapaian tujuan:

“Perbedaan waktu tentu ada, kalau konvensional itu kan kita wajib pajak dari rumah ke Samsat itu pasti membutuhkan waktu yang lama, nah kalau pakai Bapenda Sulsel Mobile itu kan langsung dari gadget melakukan transaksi.” (Wawancara dengan W 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan waktu penyelesaian pelayanan antara pembayaran pajak secara konvensional dan melalui aplikasi, jika secara konvensional wajib pajak memerlukan waktu untuk datang ke Kantor Samsat, sedangkan jika menggunakan aplikasi bisa langsung transaksi dari gadget wajib pajak.

Kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Subbidang Data dan Informasi yaitu sebagai berikut:

“Iya, sudah pasti itu ada perbedaan waktu antara aplikasi dengan bayar langsung di samsat, otomatis yang secara online itu lebih cepat waktu penyelesaiannya, minimal 3 menit sudah selesai.” (Wawancara dengan RR 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pembayaran pajak menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile lebih cepat dibandingkan pembayaran di Samsat, dengan minimal waktu penyelesaian 3 menit.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Objek dan Subjek Pajak yaitu sebagai berikut:

“Iya, sudah sesuai SOP dengan waktu penyelesaian maksimal 5 menit yang penting jaringan internet pengguna lancar.” (Wawancara dengan ADJ 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sudah sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan waktu penyelesaian maksimal 5 menit asal jaringan internet wajib pajak lancar.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari wajib pajak yang menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile memberikan keterangan bahwa:

“Iya lebih efisien, karena dengan menggunakan Bapenda Sulsel Mobile kita bisa bayar pajak kapanpun dan dimanapun berada tanpa perlu ke samsat yang pastinya lebih membutuhkan waktu yang lama, belum macetnya, belum lagi antrinya, lebih sat set lah istilahnya sekarang, dan aplikasi ini juga 24 jam melayani” (Wawancara dengan Y 26 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa membayar pajak menggunakan Bapenda Sulsel Mobile lebih efisien waktu karena bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun berada, tidak perlu lagi mengantri.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Objek dan Subjek Pajak yaitu sebagai berikut:

“Bapenda Sulsel mobile itu diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulsel untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi tentang pajak kendaraan yang dikelola oleh Bapenda Sulsel.” (Wawancara dengan ADJ 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran dari inovasi ini yaitu memudahkan masyarakat dalam mencari informasi pajak kendaraan yang dikelola Bapenda Sulsel.

Kemudian diperjelas dengan pernyataan dari Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi yaitu sebagai berikut:

“Pertama itu untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, kedua transparansi untuk wajib pajak, jadi kalau wajib pajak mau ngecek pajaknya berapa nah dia bisa tahu, yang ketiga Bapenda Sulsel Mobile itu kan aplikasi smartphone jadi bisa juga untuk pembayaran situs non tunai lewat aplikasi tersebut. (Wawancara dengan W 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran dari inovasi ini yaitu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, transparansi kepada wajib pajak, dan pembayaran pajak situs non tunai.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari wajib pajak pengguna aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Iya sudah tepat, aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Selain itu, kita juga bisa mengecek tarif pajak kendaraan kita dan menurut saya itu bentuk transparansi pemerintah kepada masyarakat.” (Wawancara dengan N 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sudah tepat sasaran yaitu memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, dan juga dapat mengecek tarif pajak kendaraan sebagai bentuk transparansi pemerintah kepada masyarakat/wajib pajak.

Kemudian diperjelas dengan pernyataan dari wajib pajak pengguna aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Sangat tepat, layanan yang mendukung pemerintahan bersih, transparan, dan sangat menolong masyarakat melawan praktek-praktek pungli yang masif dan sering terjadi di kantor Samsat.” (Wawancara dengan R 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa melalui layanan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini mendukung pemerintahan yang

bersih, transparan, dan membantu masyarakat dalam melawan praktek-praktek pungli yang sering terjadi di Samsat.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Subbidang Data dan Informasi yaitu sebagai berikut:

“Target realisasi non tunai itu semenjak adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini meningkat secara signifikan di tahun 2023.” (Wawancara dengan RR 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa target realisasi non tunai meningkat secara signifikan di tahun 2023 semenjak adanya Bapenda Sulsel Mobile, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor 2018-2023

Tahun	Rupiah
2018	Rp1.242.314.483.837,-
2019	Rp1.394.198.331.701,-
2020	Rp1.294.202.455.768,-
2021	Rp1.443.367.733.721,-
2022	Rp1.502.530.102.481,-
2023	Rp1.707.433.306.055,-

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa realisasi pajak kendaraan bermotor pada tahun 2023 meningkat secara signifikan sebesar Rp1.707.433.306.055,- setelah diluncurkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada tahun 2022 dengan realisasi PKB Rp1.502.530.102.481,-.

Kemudian dilanjutkan dengan pernyataan dari Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi yaitu sebagai berikut:

“PKB tahun ini targetnya Rp1,7 triliun dan realisasinya sudah mencapai Rp361,5 miliar untuk triwulan pertama tahun 2024. PKB menjadi penyumbang PAD tertinggi saat ini. Hal tersebut tidak luput dari adanya aplikasi ini, banyak masyarakat yang sibuk bekerja di waktu pagi hingga sore hari bahkan malam maka tidak punya waktu bayar pajak, dengan aplikasi ini masyarakat bisa melakukan pembayaran hanya melalui gadget dan bisa diakses 24 jam. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan kepatuhan bayar pajak masyarakat bisa meningkat dan mengurangi tunggakan pajak.” (Wawancara dengan W 16 April 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa PKB menjadi penyumbang PAD (Pendapatan Asli Daerah) tertinggi saat ini. Target penerimaan PKB tahun 2024 Rp1,7 triliun dan realisasi hingga triwulan pertama (Januari-Maret) di tahun 2024 sudah mencapai Rp361,5 miliar. Hal tersebut tidak luput dari adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, karena bagi wajib pajak yang sibuk beraktivitas dari pagi hingga malam hari bisa melakukan pembayaran kapanpun hanya dengan menggunakan gadget sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dan mengurangi tunggakan pajak kendaraan.

Tabel 4.3 Persentase PKB yang masuk pada Realisasi PAD

Tahun	Persentase PKB	Realisasi PAD
2018	31,46%	Rp3.948.349.252.423,-
2019	33,69%	Rp4.138.631.215.915,-
2020	33,27%	Rp3.890.209.264.434,-
2021	32,30%	Rp4.469.113.381.188,-

2022	30,88%	Rp4.865.959.663.141,-
2023	33,94%	Rp5.183.061.783.243,-

Sumber: satudata.sulselprov.go.id, 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa PKB memberikan kontribusi yang tinggi pada realisasi PAD (Pendapatan Asli Daerah) rata-rata sebesar 32,59%. Pada tahun 2023 persentase PKB meningkat secara signifikan sebesar 33,94% setelah diluncurkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan realisasi PAD Rp5.183.061.783.243,- yang sebelumnya pada tahun 2022 hanya 30,88% dengan realisasi PAD Rp4.865.959.663.141,-.

Tabel 4.4 Jumlah unit kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan tahun 2023

Jenis Kendaraan	Jumlah Unit	Unit yang bayar pajak
Sedan, Jeep Station Wagon	480.666	344.943
Sepeda Motor	2.665.772	1.976.756

Sumber: satudata.sulselprov.go.id, 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah unit kendaraan di Sulawesi Selatan per tahun 2023 yang beroda empat (sedan, jeep station wagon) ada 480.886 unit dengan yang melakukan proses pembayaran pajak ada 344.943 unit, sedangkan kendaraan beroda dua (sepeda motor) ada 2.665.772 unit dengan yang melakukan proses pembayaran pajak ada 1.976.756 unit.

2. Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi yakni Bapenda Sulsel sebagai pelaksana untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan komunikasi dengan berbagai organisasi atau instansi lainnya terkait pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi terkait Integritas yaitu sebagai berikut:

“Kalau integrasi sebenarnya tidak ada masalah karena rata-rata instansi lain semua sekarang itu membuka akses, sekarang ini kita kerja sama dengan Bank Mandiri jadi kan kemarin itu 2023 pembayaran Bank cuma Bank Sulselbar nah sekarang itu kita 2024 ini sudah tahap development, sudah ada juga merangkap ke PKS itu dengan Bank Mandiri di bulan Mei nanti, jadi nasabah Bank Mandiri bisa juga langsung bayar pajak baik melalui m-bankingnya, ATM, atau di teller.” (Wawancara dengan W 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa semua instansi membuka akses, bahkan di tahun 2024 Bapenda Sulsel telah bekerja sama dengan Bank Mandiri yang sebelumnya hanya Bank Sulselbar.

Kemudian diperjelas dengan pernyataan dari Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Objek dan Subjek Pajak yaitu sebagai berikut:

“Jadi untuk integrasi aplikasi ini kita kerja sama dengan ERI, Bank Sulselbar, Jasa Raharja, dan beberapa payment channel seperti Tokopedia, GoJek, Link Aja, Mobile Banking, ATM, dan Indomaret.” (Wawancara dengan ADJ 20 Maret 2024).

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Bapenda Sulsel Mobile kerja sama dengan beberapa instansi dan *payment channel*.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Subbidang Data dan Informasi yaitu sebagai berikut:

“Sosialisasi kita itu, jadi kan di Bapenda Sulsel itu ada 25 UPT, nah dari 25 UPT itu melakukan sosialisasi ke masing-masing kabupaten tempatnya, ada yang langsung ke masyarakat, ada juga melalui sosial media, kemudian kalau dari Bapenda itu kita ada media sosial seperti Instagram, YouTube, Tiktok, Facebook, Twitter dan juga website resmi.” (Wawancara dengan RR 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing UPT melakukan sosialisasi di kabupaten-nya bertempat dan Bapenda Sulsel memiliki beberapa sosial media sebagai media bersosialisasi seperti Instagram, YouTube, Tiktok, Facebook, Twitter dan juga website resmi.

Kemudian ditambahkan dengan pernyataan dari Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPT Pendapatan Wilayah Makassar I yaitu sebagai berikut:

“Tim Samsat Makassar I juga secara masif melakukan sosialisasi, baik melalui pemberitaan ataupun lewat sosial media, turun langsung juga ke masyarakat di titik-titik keramaian, disetiap kami sosialisasi himbauan pajak, sekaligus juga memperkenalkan ke masyarakat tentang aplikasi ini. Titik keramaian yang dituju itu biasa pasar tradisional seperti pasar pabaeng-baeng, pasar hartaco, karena dengan memberikan langsung informasi tersebut pada masyarakat yang datang berbelanja dan para pedagang, diharap juga bisa meningkatkan pembayaran pajak kendaraan ini. Selain itu, pernah juga mendatangi car free day.” (Wawancara dengan AR 13 Mei 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa UPT Pendapatan Wilayah Makassar I juga melakukan sosialisasi mengenai aplikasi Bapenda Sulsel Mobile melalui sosial media dan turun langsung ke

masyarakat dengan mendatangi titik-titik keramaian seperti pasar tradisional dan car free day.

Kemudian ditambahkan pernyataan dari Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi yaitu sebagai berikut:

“Kita sudah sosialisasi melalui media cetak dan media elektronik.”
(Wawancara dengan W 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bapenda Sulsel juga melakukan sosialisasi melalui media cetak dan media elektronik.

Dilanjutkan pernyataan oleh wajib pajak pengguna Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Yang saya tahu sosialisasi yang dilakukan itu cuma melalui sosial media, gak tahu kalau mungkin diluar sana mereka melakukan sosialisasi secara langsung.” (Wawancara dengan R 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak hanya mengetahui sosialisasi yang melalui sosial media.

Kemudian diperjelas dengan pernyataan dari wajib pajak pengguna aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Untuk pendekatan khusus dari instansi tidak ada karena saya sendiri tahu aplikasi ini dari sosial media Instagram.” (Wawancara dengan Y 26 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada pendekatan khusus yang dilakukan instansi terkait karena wajib pajak mengetahui sendiri aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini melalui sosial media Instagram.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Objek dan Subjek Pajak yaitu sebagai berikut:

“Kita juga pernah melakukan sosialisasi mengenai pembayaran pajak menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di Kelurahan Mannuruki.” (Wawancara dengan ADJ 20 Maret).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bapenda Sulsel juga melakukan sosialisasi secara langsung mengenai Bapenda Sulsel Mobile di Kelurahan Mannuruki sebagai pendekatan khusus ke masyarakat, dengan spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.5 Spesifikasi Sosialisasi Bapenda Sulsel Mobile

Sosialisasi Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile	
Lokasi	Aula Kantor Kelurahan Mannuruki
Durasi	1 Jam
Audiens	22 RT/RW se-Kelurahan Mannuruki

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yang dilakukan Bapenda Sulsel bertempat di aula Kantor Kelurahan Mannuruki dengan durasi 1 jam dan dihadiri oleh 22 RT/RW se-Kelurahan Mannuruki.

Kemudian pernyataan oleh wajib pajak pengguna Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Iya, sangat memahami, karena memang aplikasi ini sangat mudah digunakan, yang penting data-data yang dimasukkan itu benar pasti lancar, data-data yang diperlukan juga ada tertera di STNK.” (Wawancara dengan N 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bapenda Sulsel Mobile sangat mudah penggunaannya sehingga wajib pajak bisa memahami.

Kemudian dilanjutkan dengan pernyataan wajib pajak pengguna aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Sangat gampang digunakan aplikasinya karena memiliki tampilan fitur yang mudah dimengerti dan mekanismenya juga sudah dijelaskan di beberapa sosial medianya, walaupun bingung tinggal cari.” (Wawancara dengan H 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sangat mudah menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dikarenakan memiliki tampilan fitur yang mudah dimengerti dan penjelasan mekanisme pembayaran ada di beberapa sosial media Bapenda Sulsel yang mudah untuk diakses oleh wajib pajak.

3. Adaptasi

Adaptasi yaitu kemampuan penyesuaian diri yang dilakukan organisasi yakni Bapenda Sulsel sebagai pelaksana terhadap pelaksanaan inovasi Bapenda Sulsel Mobile yang menyangkut kemampuan tenaga kerja/sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi terkait adaptasi yaitu sebagai berikut:

“Iya, kalau sarana dan prasarananya sudah memadai.” (Wawancara dengan W 20 Maret).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses berjalannya Bapenda Sulsel Mobile sudah memadai.

Kemudian diperjelas dengan pernyataan dari Kepala Subbidang Data dan Informasi yaitu sebagai berikut:

“Iya, sudah memadai, bahkan kita mau lebih tingkatkan lagi.”
(Wawancara dengan RR 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bapenda Sulsel akan terus meningkatkan sarana dan prasarana terkait aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Subjek dan Objek Pajak yaitu sebagai berikut:

“Belum, kalau SDM-nya masih 75%. Bisa, bisa sih cuman kan kalau untuk gerak cepat itu yang agak tersendat.” (Wawancara dengan ADJ 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan SDM pelaksana Bapenda Sulsel Mobile masih 75%, belum memadai.

Kemudian ditambahkan dengan pernyataan dari wajib pajak pengguna Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Untuk SDM-nya menurut saya sudah baik, karena pernah sekali mengajukan pengaduan di aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan direspon dengan baik dan cepat. (Wawancara dengan R 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa SDM yang melayani melalui Bapenda Sulsel Mobile sudah baik, mereka merespon dengan baik dan cepat.

Kemudian pernyataan dari Kepala Subbidang Data dan Informasi yaitu sebagai berikut:

“Hambatan dalam pengembangan itu, pertama SDM, bahwa kita disini di Bapenda khususnya di bidang TSI masih kekurangan tenaga IT yang memadai, kedua anggaran yang dibatasi dari pemerintah provinsi dikarenakan bukan cuma disini yang mau di

biayai, banyak alokasi anggaran.” (Wawancara dengan RR 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam pengembangan Bapenda Sulsel Mobile ada dua yaitu mengenai kekurangan SDM dan anggaran yang dibatasi.

Kemudian diperjelas dengan Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Subjek dan Objek Pajak yaitu sebagai berikut:

“Kurangnya SDM, karena SDM kita disini cuma satu untuk pengembangan aplikasi.” (Wawancara dengan ADJ 20 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bapenda Sulsel masih kekurangan SDM untuk pengembangan Bapenda Sulsel Mobile yakni hanya satu.

Kemudian ditambahkan dengan pernyataan dari wajib pajak pengguna Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Untuk hambatan ya kadang error aplikasinya, dan juga koneksi internet yang kurang stabil.” (Wawancara dengan N 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dirasakan pengguna Bapenda Sulsel Mobile adalah aplikasi yang kadang error dan koneksi internet yang kurang stabil.

Kemudian pernyataan dari wajib pajak pengguna aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Iya harus dikembangkan lagi, mengenai pencetakan SKPD, mungkin ada alternatif lain semacam SKPD digital setelah melakukan pembayaran dan dikirim ke email biar kita tidak harus ke samsat lagi untuk pencetakan” (Wawancara dengan H 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak mengharapkan pengembangan dari layanan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yakni mengirimkan SKPD digital ke email wajib pajak setelah melakukan pembayaran.

Kemudian dilanjutkan pernyataan dari wajib pajak pengguna aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yaitu sebagai berikut:

“Sebaiknya bisa juga bayar pajak online walaupun bukan atas nama sendiri di STNK, kan mau taat pajak tahunan.” (Wawancara dengan Y 26 Maret 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa walaupun bukan atas nama sendiri di STNK juga bisa melakukan bayar pajak secara online demi ketaatan membayar pajak tahunan.

C. Pembahasan

Pembahasan mengenai Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan dalam Steers (1985), pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian yang dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret. Dimana kurun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis

aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan sasaran yang dicapai dalam penerapan aplikasi ini.

Selanjutnya, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan pada indikator pencapaian tujuan dapat dikatakan efektif dengan melihat pemberian pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan tujuan atau sasaran adanya aplikasi ini yaitu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan memberikan transparansi kepada masyarakat/wajib pajak. Dengan adanya aplikasi ini, berdampak signifikan terhadap realisasi pertumbuhan pembayaran PKB. Sejak diluncurkan aplikasi ini pada tahun 2022, pertumbuhan realisasi PKB pada tahun 2023 meningkat sebesar Rp1.707.433.306.055,- atau 33,94 % dari realisasi PAD yang sebelumnya hanya Rp1.502.530.102.481,- atau 30,88% dari realisasi PAD. Saat ini PKB menjadi penyumbang PAD (Pendapatan Asli Daerah) tertinggi. Target penerimaan PKB tahun 2024 Rp1,7 triliun dan realisasi hingga triwulan pertama (Januari-Maret) di tahun 2024 sudah mencapai Rp361,5 miliar. Hal tersebut tidak luput dari adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, karena bagi wajib pajak yang sibuk beraktivitas dari pagi hingga malam hari bisa melakukan pembayaran kapanpun hanya dengan menggunakan gadget sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dan mengurangi tunggakan pajak kendaraan.

Dengan penggunaan Bapenda Sulsel Mobile juga dapat mengefisienkan waktu wajib pajak dalam membayar PKB karena tidak lagi datang ke samsat ataupun layanan samsat lainnya, dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun berada dengan pelayanan 24 jam, pelayanan pembayaran PKB lebih cepat penyelesaiannya jika menggunakan Bapenda Sulsel Mobile dengan minimal waktu 3 menit maksimal 5 menit asal koneksi internet pengguna lancar dibanding secara konvensional yang harus mengantri lagi. Selain melakukan pembayaran PKB, Bapenda Sulsel Mobile juga mempunyai fitur Cek Pajak Kendaraan yang dapat digunakan cek tarif pajak kendaraan yang akan dibayarkan hanya dengan memasukkan Nopol Kendaraan. Dengan begini, wajib pajak merasakan bentuk transparansi pemerintah melalui aplikasi ini.

2. Integrasi

Menurut Duncan dalam Steers (1985), integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Dimana mengukur kemampuan Bapenda Sulsel untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan kesepakatan bersama dan komunikasi dengan berbagai macam instansi lainnya terkait aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.

Selanjutnya, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan pada indikator integrasi dapat dikatakan efektif, dilihat dari cara sosialisasi

yang bervariasi. Bapenda Sulsel mengutus 25 UPT di masing-masing kabupaten melakukan sosialisasi ditempatnya baik secara langsung ke masyarakat ataupun melalui sosial media. UPT Pendapatan Wilayah Makassar I melakukan sosialisasi melalui sosial media dan turun langsung ke masyarakat dengan mendatangi titik-titik keramaian seperti saat car free day dan pasar tradisional (pasar pa'baeng-baeng dan pasar hartaco). Bapenda Sulsel sendiri melakukan sosialisasi melalui media cetak, media elektronik, sosial media dan juga pernah turun langsung ke masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Mannuruki dengan durasi 1 jam dan dihadiri 22 RT/RW se-Kelurahan Mannuruki. Sosial media yang dimiliki Bapenda Sulsel sebagai media bersosialisasi yakni Instagram dengan nama akun @bapendasulsel, YouTube dengan nama akun @bapendasulsel, Tiktok dengan nama akun @bapendasulsel, Facebook dengan nama akun Bapenda Sulsel, Twitter dengan nama akun @samsatsulsel, dan juga website resmi @bapenda.sulselprov.go.id.

Menurut Taufiq (2006), mengemukakan bahwa sosial media menjadi salah satu media yang berperan dalam tercapainya tujuan dari proses sosialisasi, karena dengan sosial media sosialisasi dapat dijangkau oleh masyarakat luas dan sosialisasi lebih bersifat umum, dibuktikan dengan mayoritas wajib pajak mengetahui adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini melalui sosial media karena lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Bapenda Sulsel melakukan integrasi terkait inovasi Bapenda Sulsel Mobile dengan beberapa instansi lain seperti ERI (*Electronic Registration*

and Identification) yang merupakan sistem registrasi kendaraan bermotor milik Korlantas, Bank Sulselbar sebagai *aggregator* pembayaran non tunai, Jasa Raharja merupakan asuransi dana kecelakaan berlalu lintas dan beberapa *payment channel* (GoJek, Tokopedia, Indomaret, Link Aja, ATM, dan Mobile Banking). Dan kini, Bapenda Sulsel bersama PT. Bank Mandiri dan PT. Jasa Raharja Cabang Sulsel telah melakukan Penandatanganan Kerja Sama (PKS) pada Mei 2024. Dengan PKS tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor asal Sulsel sudah bisa dibayar melalui Mobile Banking (Livin), ATM, dan teller Bank Mandiri yang tersebar di seluruh Indonesia.

3. Adaptasi

Menurut Duncan dalam Steers (1985), adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan pengisian tenaga kerja. Dimana mengukur kemampuan Bapenda Sulsel untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dalam hal pengembangan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile terkait kemampuan tenaga kerja/SDM dan sarana prasarana.

Selanjutnya, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan pada indikator integrasi dapat dikatakan belum efektif, dilihat dari pelaksanaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile masih terdapat hambatan yakni masalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan anggaran. Bapenda Sulsel khususnya di Bidang Teknologi dan Sistem Informasi (TSI) yang merupakan

pelaksana Bapenda Sulsel Mobile masih kekurangan tenaga IT yang memadai, bahkan hanya mempunyai satu SDM untuk pengembangan aplikasi. Selain itu, hal yang menjadi hambatan dalam pengembangan inovasi ini yaitu anggaran yang dibatasi dari pemerintah provinsi dikarenakan banyaknya alokasi anggaran di Sulawesi Selatan. Sarana dan prasana yang mendukung proses berjalannya inovasi ini sudah memadai, tetapi Bapenda Sulsel akan terus meningkatkan hal tersebut.

Pelayanan yang baik dari SDM pelaksana Bapenda Sulsel Mobile dirasakan beberapa wajib pajak dikarenakan respon yang baik dan cepat saat melakukan pengaduan atau keluhan di aplikasi. Namun, hambatan pun juga dirasakan wajib pajak seperti aplikasi yang kadang error dan koneksi internet yang kurang stabil. Wajib pajak juga mengharapkan pengembangan dari layanan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini yakni mengirimkan SKPD digital ke email wajib pajak setelah melakukan pembayaran serta walaupun bukan atas nama sendiri di STNK juga bisa melakukan bayar pajak secara online demi ketaatan membayar pajak tahunan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

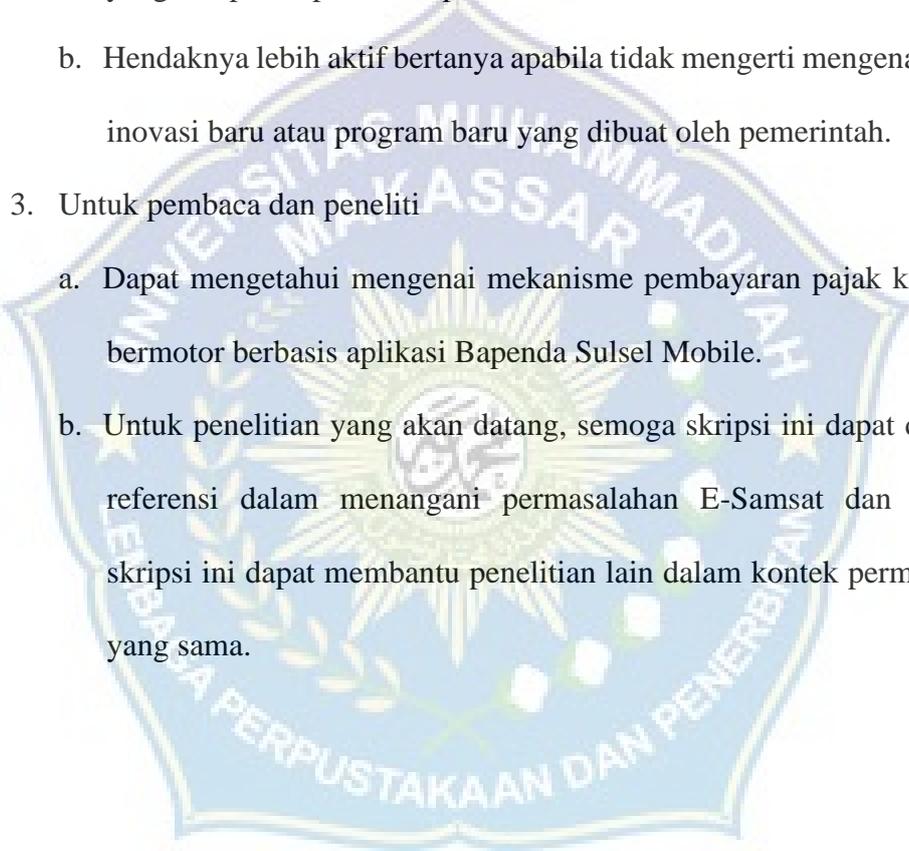
1. Pencapaian tujuan pada inovasi ini dapat dikatakan efektif dengan melihat efisiensi waktu pembayaran yang lebih cepat minimal waktu 3 menit dibanding layanan secara konvensional yang harus mengantri. Serta PKB menjadi penyumbang PAD tertinggi dibuktikan dengan realisasi PKB yang meningkat secara signifikan pada tahun 2023 sebesar Rp1.707.433.306.055,- atau 33,94% dari realisasi PAD sejak diluncurkan Bapenda Sulsel Mobile yang sebelumnya hanya Rp1.502.530.102.481,- atau 30,88% dari realisasi PAD. Wajib pajak juga merasakan bentuk transparansi pemerintah melalui aplikasi ini karena dapat mengecek sendiri tarif pajak kendaraan yang akan dibayarkan.
2. Integrasi pada inovasi ini dapat dikatakan efektif dengan melihat cara sosialisasi yang bervariasi yakni sosialisasi secara langsung ke masyarakat, melalui media cetak, media elektronik, dan sosial media seperti Instagram, YouTube, Tiktok, Facebook, Twitter, dan website resmi. Bapenda Sulsel juga melakukan integrasi terkait aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan beberapa instansi lain seperti Korlantas, PT. Jasa Raharja, Bank Sulselbar, Bank Mandiri dan beberapa *payment channel* (GoJek, Tokopedia, Indomaret, Link Aja, ATM, Mobile Banking).

3. Adaptasi pada inovasi ini dapat dikatakan belum efektif, dilihat dari pelaksanaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile masih terdapat hambatan yakni kekurangan SDM, bahkan hanya memiliki satu tenaga IT untuk pengembangan aplikasi dan anggaran yang dibatasi dari pemerintah provinsi. Pelayanan yang baik dari SDM pelaksana Bapenda Sulsel Mobile dirasakan beberapa wajib pajak dikarenakan respon yang baik dan cepat saat melakukan pengaduan atau keluhan di aplikasi. Namun, hambatan pun juga dirasakan wajib pajak seperti aplikasi yang kadang error dan koneksi internet yang kurang stabil. Sarana dan prasana yang mendukung proses berjalannya inovasi ini sudah memadai, tetapi Bapenda Sulsel akan terus tingkatkan hal tersebut.

Dari Ketiga indikator efektivitas menurut Duncan yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang dikaitkan dengan efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dapat dikategorikan cukup efektif, dikarenakan dari tiga indikator hanya satu yang belum efektif.

B. Saran

1. Untuk Pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
 - a. Sebaiknya terus aktif dalam mensosialisasikan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile kepada masyarakat.
 - b. Sebaiknya agar lebih serius dalam melakukan pengadaan dan pelatihan kepada implementor atau pelaksana aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.

- c. Hendaknya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dapat terus ditingkatkan karena dapat mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk wajib pajak
 - a. Sebaiknya wajib pajak lebih memahami mengenai tujuan dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.
 - b. Hendaknya lebih aktif bertanya apabila tidak mengerti mengenai adanya inovasi baru atau program baru yang dibuat oleh pemerintah.
 3. Untuk pembaca dan peneliti
 - a. Dapat mengetahui mengenai mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.
 - b. Untuk penelitian yang akan datang, semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi dalam menangani permasalahan E-Samsat dan berharap skripsi ini dapat membantu penelitian lain dalam konteks permasalahan yang sama.
- 

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., and G. F. A. Susilo. 2021. "Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (Simp3Ak) Pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang." *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi* 12(2):288–96.
- Aldino, Agung putra. 2018. "Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama)." *Katalogis* 6(8):1–8.
- Aminah, A. T. V. S. .. 2022. "Efektivitas Pengelolaan Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo." *Jurnal Ada Na Gau ; Public Administration* 3(1):913–21.
- Astuti, V. S., A. N. Rahmadi, and D. Sandy. 2022. "Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih." *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(12):1585–90.
- Atteng, B. D. G., W. Waworundeng, and N. Kumayas. 2022. "Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado." *Jurnal Governance* 2(2):1–23.
- Bahtiar, Rian, Rita Myrna, and Elisa Susanti. 2021. "Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Di Jawa Barat." *Jurnal Administrasi Publik* 7(2):230–53.
- Di, D., and K. Halmahera. 2021. "22 Program Studi Ilmu Administrasi Publik." 12(02):22–23.
- Hendrayady, Agus, Arman, Satmoko Nugroho Djati, Afriansyah, Heriyanto, Chaereyranba Sholeh, Iwan Henri Kusnadi, Tamrin, Ahmad Mustanir, Ari Ramdani, Ade Putra Ode Amane, and Muhammad Rais Rahmat Razak. 2022. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Kurniawan, F. 2022. "Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik* 7(3).
- Maghfira, Syahla, Novie Sagita, and Jajang Sutisna. 2023. "Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat Oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung 1." 3(April).
- Mistilasari, I., A. Hildayat, and D. .. Maolani. 2023. "Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 16(6).

Oktaviani, Riska Dwi. 2022. "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus: Aplikasi Sistem Pendaftaran Online (Simpel) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022)." *S1 Thesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

Purba, A. P. A., and A. Prathama. 2022. "Efektivitas Pelayanan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Melalui Program Bunga Tanjung Di RSUD Tarakan Jakarta." *JIAP / Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10(2):98–108.

Steers, R. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.

Widanti, Ni Putu Tirka. 2022. "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Abdimas Peradaban* 3(1):73–85. doi: 10.54783/ap.v3i1.11.

Yoga, Abimayu Satria. 2019. "Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)No Title."

Zafirah, Alissa Haslindatus, Bambang Kusbandrijo, and A. I. R. 2022. "Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya." *In Seminar* 1(1):346–50.

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 835/III/2022 tentang Road Map Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Inovasi.

Website

bapendasulsel.web.id

bps.go.id

sulsel.bps.go.id



L

A

M

P

I

R

A

N





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3697/05/C.4-VIII/II/1445/2024

21 February 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

11 Sya'ban 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0180/FSP/A.1-VIII/II/1445/2024 tanggal 21 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : RR NURFADHILAH ANNISA S

No. Stambuk : 10561 1110120

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 Februari 2024 s/d 26 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Arief Muhsin, M.Pd

NBM.1127761

02-24

Surat Permohonan Izin Penelitian dari Unismuh Makassar



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 4026/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Badan Pendapatan Daerah
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Provinsi Sulawesi Selatan

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3697/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 21 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: RR. NURFADHILAH ANNISA. S
Nomor Pokok	: 105611110120
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **26 Februari s/d 26 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 21 Februari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Sulsel



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 JL. A.P. PETTARANI No.1 TLP 872 164 FAX 854 010
 MAKASSAR Kode Pos 90221

NOTA DINAS

DARI : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROV. SULSEL
 KEPADA : KEPALA BIDANG TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI
 NOMOR : 070/0919/Bapenda
 TANGGAL : 15 Maret 2024
 PERIHAL : Izin Penelitian

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 4026/S.01/PTSP/2024 tanggal 21 Februari 2024 perihal izin Penelitian Mahasiswa sebagaimana tersebut dibawah ini :

N a m a : RR. NURFADHILAH ANNISA. S
 Nomor Pokok : 105611110120
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
 Alamat : JL. Sit Alauddin, No. 259 Makassar

Untuk selanjutnya dapat difasilitasi dalam melaksanakan penelitian / pengambilan data pada Bidang Teknologi dan Sistem Informasi Badan Pendapatan Daerah dengan judul "EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN" dengan ketentuan mahasiswa yang bersangkutan agar mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan seperlunya, terima kasih.

a.n. **KEPALA BADAN
 SEKRETARIS**

ANDI SATRIADY SAKKA, S.STP., MM
 Pangkat Pembina (IV/a)
 NIP. 19860411 200412 1 003

Surat Disposisi Penelitian dari Bapenda Sulsel

PEDOMAN WAWANCARA

EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

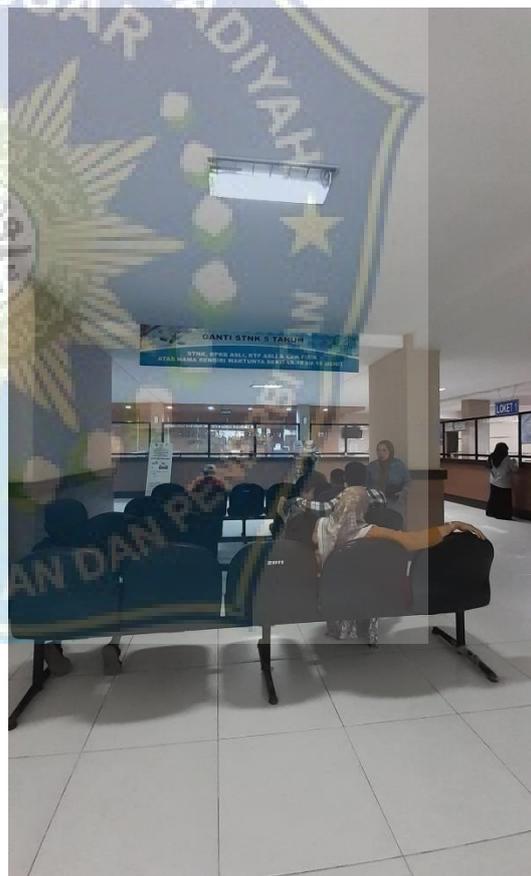
No.	Indikator	Pertanyaan	Informan
1	Pencapaian Tujuan	Apa sasaran dari Bapenda Sulsel Mobile?	Pegawai
		Apakah waktu penyelesaian Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi ini sudah sesuai dengan SOP?	Pegawai
		Apakah ada perbedaan waktu penyelesaian pelayanan antara pembayaran pajak secara konvensional dan melalui aplikasi?	Pegawai
		Apakah layanan aplikasi ini lebih efisien waktu daripada layanan konvensional?	Masyarakat
		Apakah aplikasi ini sudah tepat sarannya yaitu memudahkan pelayanan kepada masyarakat?	Masyarakat
2	Integrasi	Bagaimana integrasi dengan instansi lain terkait aplikasi ini?	Pegawai
		Bagaimana cara yang ditempuh dalam proses sosialisasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi ini?	Pegawai

		Apakah ada Sosialisasi yang dilakukan instansi terkait mengenai aplikasi ini?	Masyarakat
		Apakah Bapak/Ibu memahami bagaimana cara penggunaan aplikasi ini?	Masyarakat
3	Adaptasi	Apakah sarana dan prasarana yang mendukung proses berjalannya aplikasi ini sudah memadai?	Pegawai
		Apakah sumber daya manusia untuk pelaksanaan aplikasi ini sudah memadai dan berkompeten?	Pegawai
		Apa yang menjadi hambatan dalam pengembangan aplikasi ini?	Pegawai
		Apakah Sumber Daya Manusia yang melayani sudah memadai/baik?	Masyarakat
		Apakah aplikasi ini harus dikembangkan lagi?	Masyarakat



Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan







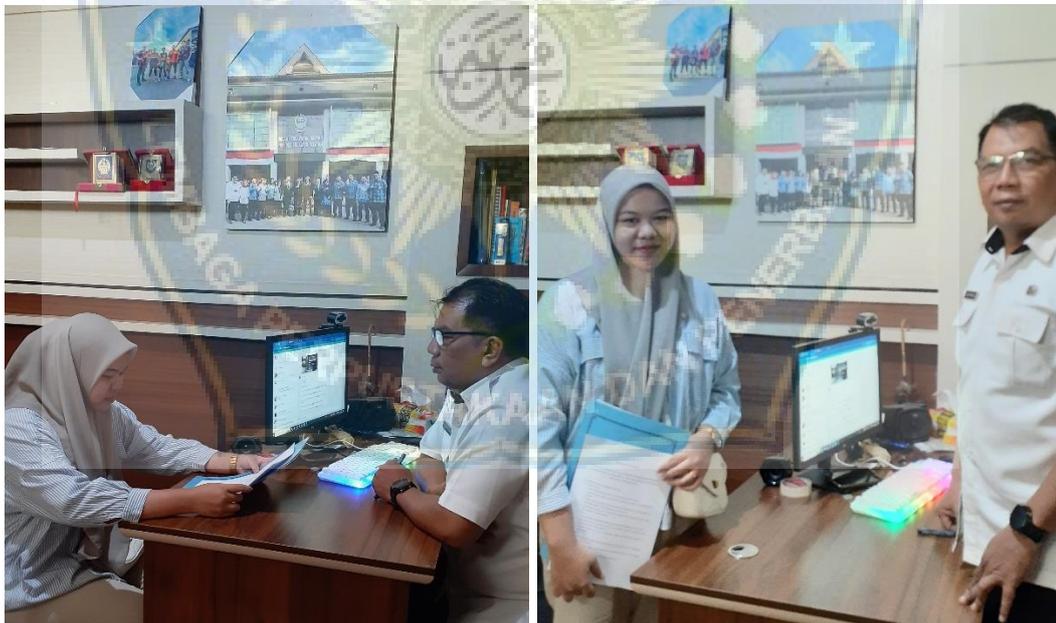
Suasana samsat pembantu Pettarani



Piagam Penghargaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile



Wawancara dengan Hj. Wahida AR, S.Sos (Kepala Bidang Teknologi dan Sistem Informasi), 20 Maret 2024



Wawancara dengan Rusly Rajab, A.Md (Kepala Subbidang Data dan Informasi), 20 Maret 2024



Wawancara dengan Andi Dwi Jayanti, S.Sos., MM (Kepala Subbidang Verifikasi & Validasi Objek dan Subjek Pajak), 20 Maret 2024



Wawancara dengan Andi Rismayanti (Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPT Pendapatan Wilayah Makassar I), 13 Mei 2024



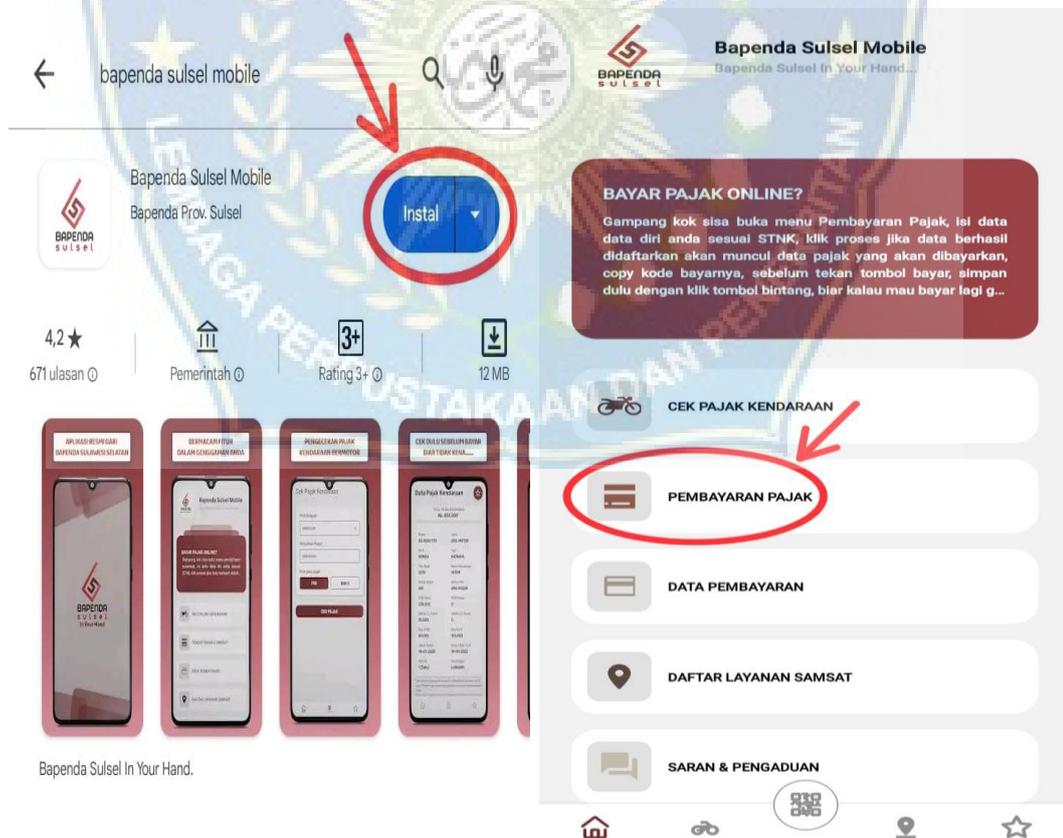
Wawancara dengan Ryan (Wajib Pajak pengguna Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile), 25 Maret 2024

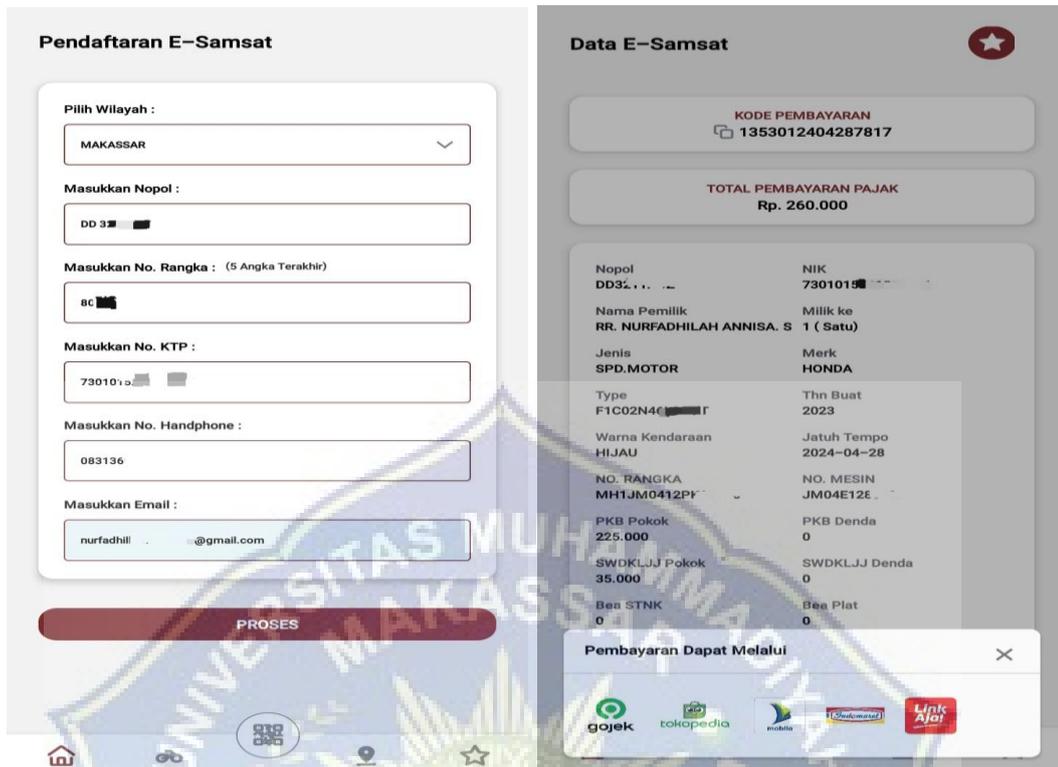


Wawancara dengan Nurul (Wajib Pajak pengguna Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile), 25 Maret 2024

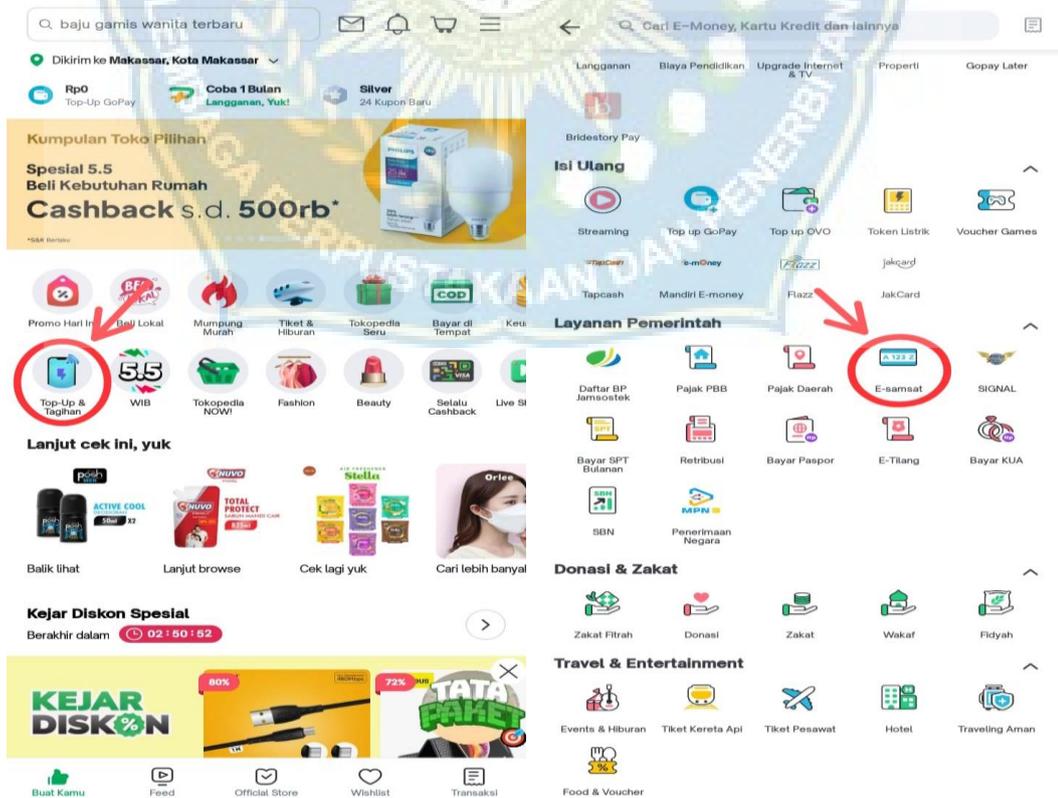


Wawancara dengan Yulianti (Wajib Pajak pengguna Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile), 26 Maret 2024





Mekanisme pembayaran PKB melalui Bapenda Sulsel Mobile



The image displays two screenshots from the Tokopedia mobile application. The top screenshot shows the checkout process for an E-Samsat transaction. It includes fields for 'Pilih Wilayah' (Samsat SULSEL) and 'Kode Bayar' (1353012404287817). A 'Cek Tagihan' button is visible. The 'Detail Pembayaran' section lists: Pokok PKB (Rp225.000), Pokok SWDKLLJ (Rp35.000), Tagihan (Rp260.000), Biaya Admin (Rp3.000), and Total Tagihan (Rp263.000). A 'Pilih Pembayaran' button is highlighted with a red circle. The bottom screenshot shows the 'Detail Pesanan' and 'Bukti Transaksi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Sulsei'. It provides a transaction ID (IVR/20240425/XOXIV/IV/2043-451014), date (25 Apr 2024 20:21 WIB), and a detailed breakdown of the payment: Samsat SULSEL (Rp263.000), Total Pembayaran (Rp263.000), and Rincian Pembayaran (BRimo). It also includes contact information for BAPENDASULSEL.

Mekanisme pembayaran PKB via Tokopedia

Bukti transaksi dari Tokopedia dan E-mail



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Rr. Nurfadhilah Annisa. S

Nim : 105611110120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	18 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 17 Mei 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Rr. Nurfadhilah Annisa. S 105611110120 Bab I

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	text-id.123dok.com Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	skripsi-skripsiun.blogspot.com Internet Source	1%
5	stttorsina.ac.id Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Rr. Nurfadhilah Annisa. S 105611110120 Bab II

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	3%
3	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	3%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
5	Submitted to Universitas Mahasaraswati Denpasar Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	1%
8	repositori.uma.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha	

	Student Paper	1 %
10	www.lpmp-aceh.com Internet Source	1 %
11	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	<1 %
12	Submitted to UIN Jambi Student Paper	<1 %
13	fuadhasyim.wordpress.com Internet Source	<1 %
14	Tony Pathony, Kusman Yuhana, Iwan Henri Kusnadi. "EFEKTIVITAS PROGRAM PEMBERDAYAAN NELAYAN PADA DINAS PERIKANAN KABUPATEN SUBANG (STUDI KASUS DI KECAMATAN BLANAKAN)", The World of Business Administration Journal, 2020 Publication	<1 %
15	skripsistie.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	samsarif.blogspot.com Internet Source	<1 %

18 www.slideshare.net
Internet Source

<1%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



Rr. Nurfadhilah Annisa. S 105611110120 Bab III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	3%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	2%
3	Submitted to UIN Jambi Student Paper	2%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
5	www.scribd.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Rr. Nurfadhilah Annisa. S 105611110120 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	bapendasulsel.web.id Internet Source	2%
2	Submitted to Colorado School of Student Paper	1%
3	tanyapajak1.wordpress.com Internet Source	<1%
4	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1%
5	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1%
6	infolayananmasyarakat.blogspot.com Internet Source	<1%
7	www.coursehero.com Internet Source	<1%
8	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1%
9	es.scribd.com Internet Source	<1%

10 Korinus Suweni, Demianus Tafor, Sulistiyani Sulistiyani. "PERSEPSI DAN PERILAKU MASYARAKAT TENTANG PELAKSANAAN PROGRAM PENGOBATAN MASAL FILARIASIS DI WILAYAH PUSKESMAS KOTA JAYAPURA", JURNAL KEPERAWATAN TROPIS PAPUA, 2019
Publication <1%

11 danielstephanus.wordpress.com
Internet Source <1%

12 duabox.blogspot.com
Internet Source <1%

13 id.123dok.com
Internet Source <1%

14 pendidikan.co.id
Internet Source <1%

15 doku.pub
Internet Source <1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



*Rr. Nurfadhilah Annisa. S 105611110120 Bab V

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



RIWAYAT HIDUP



Rr. Nurfadhilah Annisa. S., lahir di Selayar pada tanggal 12 Januari 2002 dari pasangan Bapak R. B. Subroto dan Almh. Ibu Roswati. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara. Pendidikan yang ditempuh yaitu SDN Benteng Selatan tahun 2014, SMPN 1 Benteng tahun 2017, SMAN 8 Makassar tahun 2020, dan sejak 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor stambuk 105611110120. Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, pada tahun 2024 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi berjudul “Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan” dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).