

ABSTRAK

Hilma Atika, Ansyari Mone, Nurbiah Tahir. Implementasi Aplikasi Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi aplikasi pakinta dalam layanan perpajakan pada Kantor Badan pendapatan daerah Kota Makassar. jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data berasal dari data primer dan data sekunder, dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori implementasi menurut George Edward III ada empat indikator yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.

Hasil dari penelitian ini adalah a) komunikasi menunjukkan bahwa dengan melalui peningkatan pelatihan komunikasi bagi petugas pajak dan pengembangan sistem digital yang lebih responsif, Bapenda optimis bahwa interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak akan menjadi lebih efisien dan efektif. b) sumber daya yaitu melalui pendekatan yang holistik terhadap sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi, Bapenda Makassar membangun fondasi yang kokoh untuk keberhasilan implementasi Aplikasi Pakinta. c) disposisi dalam implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar merupakan cerminan dari komitmen dan disposisi yang mendukung dari para implementor di dalamnya. d) struktur birokrasi terhadap implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar merupakan contoh bagaimana struktur birokrasi yang terorganisir dengan baik dapat mendukung efisiensi dan keberhasilan dalam mengadopsi teknologi baru. Dengan keterlibatan yang kuat dari pimpinan dan staf, serta mekanisme pengambilan keputusan yang terstruktur, aplikasi ini mampu memberikan manfaat signifikan bagi para pengguna, baik dari segi efisiensi maupun kepuasan.

Kata kunci: implementasi, aplikasi pakinta, layanan pajak