

SKRIPSI
IMPLEMENTASI APLIKASI PAJAK TERINTEGRASI DAN
TERDIGITALISASI DALAM LAYANAN PERPAJAKAN PADA KANTOR
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR



Oleh:

HILMA ATIKA

Nomor Induk Mahasiswa : 105641108820

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI APLIKASI PAJAK TERINTEGRASI DAN
TERDIGITALISASI DALAM LAYANAN PERPAJAKAN PADA KANTOR
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

HILMA ATIKA

Nomor Stambuk Mahasiswa : 105641108820

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Implementasi Aplikasi Pajak Terintegrasi Dan
Terdigitalisasi Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor
Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Hilma Atika

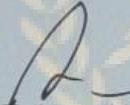
Nomor Induk Mahasiswa : 11056411108820

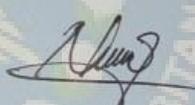
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

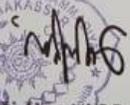

Dr. H. Ansvari Mone, M.Pd


Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui,

Dekan Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi


Dr. H. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
NBM. 1207 163

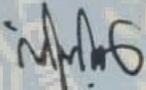
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji Ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0290/FSP/A.4-II-VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Jumat, 16 Agustus 2024.

TIM PENILAI

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hi. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si


Andi Uuhur Prianto, S.IP., M.Si

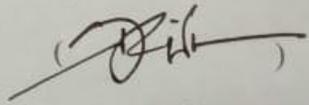
NBM. 730 727

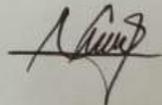
NBM. 992797

TIM PENGUJI

1. Dr. H. Ansyari Mone, M. Pd
2. Muhammad Randhy akbar, S. IP., M.Si
3. Nurbiah Tahir, S. Sos., M. AP

 ()

 ()

 ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama Mahasiswa : Hilma Atika

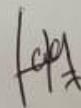
Nomor Induk Mahasiswa : 105641108820

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa meminta bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Desember 2023

Yang Menyatakan,



Hilma Atika

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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya. Salawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi umat manusia.

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, salawat dan salam tidak lupa pula kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat tiada yang ternilai yang tiada ternilai manakala skripsi yang berjudul “**Implementasi Aplikasi Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar**”. Skripsi yang penulis buat bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Banyak rintangan dan tantangan yang dihadapi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari hal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu mengarahkan dan memotivasi penulis untuk mencapai dan memperoleh dan menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Terima kasih yang terhingga dengan tulus untuk kedua orang tua tercinta bapak Bohari dan ibunda Ani, untuk beliau berdua lah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala yang dilakukan dan terima kasih atas dukungan, doa serta kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis terus dapat berjuang dalam mencapai cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
2. Bapak Drs.H.Ansyari Mone,M.Pd selaku pembimbing I saya dan ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan dan segala arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
5. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Terima kasih juga untuk saudara-saudara serta keluarga besar saya yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan material yang tiada hentinya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

8. Kantor Badan Pendapatan Daerah dan staf-staf serta seluruh informan yang telah membantu dan memberikan arahan dan informasi kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa 2020 utamanya dari program studi ilmu pemerintahan khususnya kelas IPC atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh perkuliahan serta penyelesaian skripsi.
10. Untuk sahabat saya yang telah banyak membantu dan menemani dalam proses penyelesaian kuliah selama ini, terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis. terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman luar biasa bersama kalian akan jadi moment yang tidak akan terlupakan dan sangat di rindukan.
11. Kepada nim 105641110120 terima kasih atas dukungan, perhatian, kebaikan, tenaga dan waktu yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan dan berkontribusi banyak dalam penyelesaian karya tulis ini. Terima kasih telah senantiasa menemani serta menjadi motivator bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan Skripsi ini. Penulis sangat sadar bahwa skripsi ini jauh dari

kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan perbaikan dimasa yang akan datang. semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Semoga segala nikmat dan karunia Allah senantiasa tercurahkan kepada hamba-Nya. Aamiin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 2 April 2024

penulis

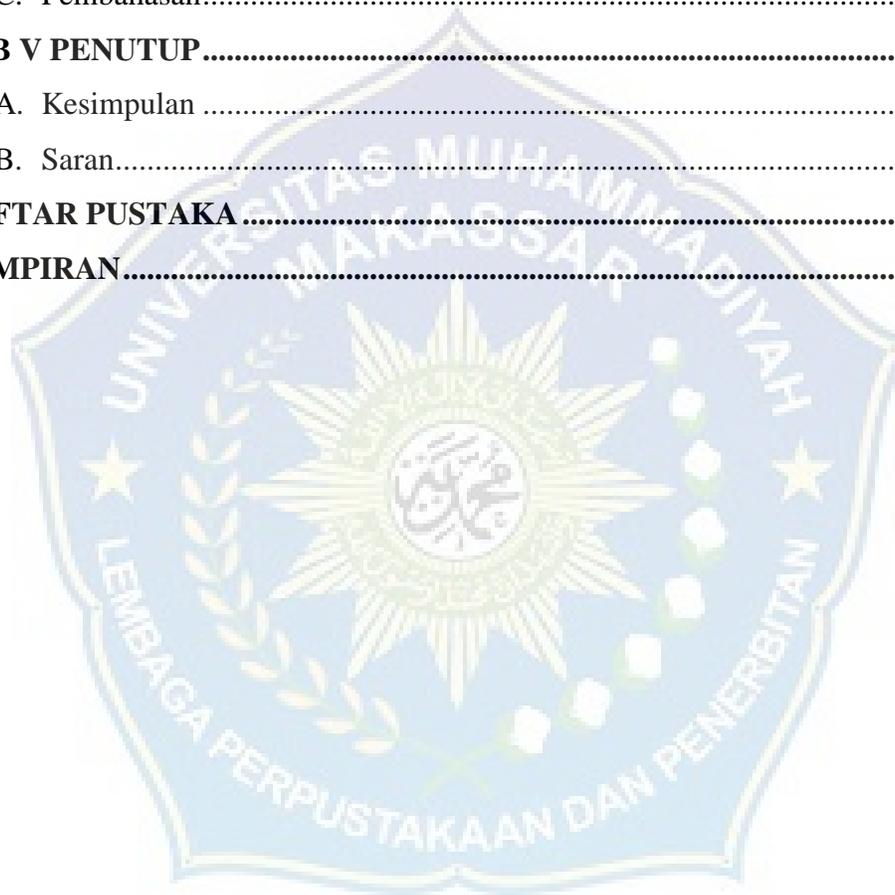
Hilma Atika



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUTUP	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Konsep Dan Teori	10
C. Kerangka Pikir	26
D. Fokus Penelitian	28
E. Deskripsi Fokus Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	30
C. Sumber Data	31
D. Informan	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33

G. Teknik Pengabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
B. Implementasi Aplikasi Pakinta Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Bapenda Kota Makassar.....	44
C. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir	27
Gambar 4.1 Peta Kota Makassar	37
Gambar 4.2 Aplikasi Pakinta	41



DAFTAR TABEL

Table 3.1 Informan Penelitian.....	32
Table 4.1 Batas Wilayah Kota Makassar	37
Tabel 4.2 Pajak Yang Menggunakan aplikasi Pakinta	42
Tabel 4.3 Pembagian Tugas Tim IT Aplikasi Pakinta	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital yang terus berkembang dalam konsep *Smart Governance* telah menjadi fokus utama bagi pemerintahan di berbagai negara. Pemerintahan pintar atau *Smart Governance* merupakan pendekatan yang revolusioner dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tidak dapat dihindari bahwa kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) akan terjadi, bahkan tingkat penguasaan TIK dianggap sebagai salah satu indikator kemajuan sebuah negara. TIK telah mengubah banyak hal, mulai dari masyarakat hingga pemerintah. Sejak Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pemerintah Indonesia telah menggunakan TIK. Instruksi tersebut menyatakan bahwa penggunaan TIK dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Maharani & Kencono, 2021).

Pengelolaan suatu negara agar masyarakatnya dapat memiliki kehidupan yang layak dan terjamin membutuhkan penerimaan atau pemasukan karena akan mengeluarkan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk yang cukup padat menggunakan pajak sebagai salah satu

penerimaan negara, bahkan pajak ialah sumber pemasukan negara yang terbesar di Indonesia. Adanya konsep penerimaan negara yang bersumber dari pajak membuat masyarakat harus menerima dan memahami dengan benar peraturan perpajakan yang telah dibuat oleh pemerintah, bagaimana cara menggunakan layanan perpajakan yang telah disediakan, dan pemanfaatan program yang telah disediakan oleh pemerintah.

Pemahaman regulasi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu ketika wajib pajak memahami dan memahami regulasi pajak dengan baik, wajib pajak akan merasa lebih nyaman untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan baik. Digitalisasi juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu ketika sistem perpajakan yang dibuat oleh pemerintah sudah digunakan secara efektif dan efisien, wajib pajak akan merasa lebih (Novita & Frederica, 2023). Dalam pemungutan pajak, negara harus mendapat izin terlebih dahulu dari rakyat. Hal tersebut dimaksudkan agar negara tidak akan bertindak sewenang-wenang ketika memungut sebagian kekayaan rakyat, walaupun itu dipergunakan kembali untuk kepentingan rakyat. Oleh karena itu, Pasal 23A Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengatur bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.

Pemerintah mengandalkan pajak sebagai sumber pendapatannya untuk menyediakan berbagai layanan publik dan membangun infrastruktur. Tetapi

masyarakat sering menghadapi masalah dan kesulitan saat membayar pajak. Peraturan perpajakan yang rumit dan kompleks, prosedur administrasi yang tidak mudah diakses, dan adanya praktik penyimpangan atau penghindaran pajak adalah beberapa masalah yang dapat dihadapi. Perpajakan masih membayar belanja negara. Sistem pengeluaran dan penerimaan daerah, yang diperoleh dari Pendapatan Asli Daerah, diatur dan dikelola oleh pemerintah pusat dan daerah.

Oleh karena itu, akan dibahas lebih lanjut tentang cara-cara di mana penerapan pemerintahan pintar dapat sangat menguntungkan masyarakat. Hubungan yang menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat dapat tercipta melalui penerapan pendekatan kepatuhan pintar dalam sektor perpajakan, di mana pemerintah dapat menawarkan solusi yang lebih efisien dan mudah diakses, meningkatkan transparansi dan kepatuhan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perpajakan. Pendapatan pemerintah akan meningkat untuk mendorong pembangunan dan meningkatkan layanan publik. Sementara itu, masyarakat akan merasakan kemudahan, keterbukaan, dan kualitas layanan yang lebih baik saat membayar pajak, serta memahami peran penting mereka dalam membangun bangsa.

Sektor pelayanan publik merupakan salah satu area yang sangat mendapat manfaat dari penerapan *Smart Governance*. Salah satu contohnya adalah upaya yang dilakukan oleh Kantor Badan pendapatan daerah Kota Makassar untuk meningkatkan layanan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi. *Smart Governance* dalam layanan perpajakan di Kantor bapenda Kota Makassar melalui aplikasi Pakinta

yang merupakan singkatan dari "Pajak Terintegrasi Terdigitalisasi", adalah inovasi program yang diluncurkan oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar dengan tujuan membuat pembayaran pajak menjadi lebih mudah bagi masyarakat. Sistem inovatif ini dapat diakses secara online melalui situs web Bapenda (<https://bapenda.makassarkota.go.id/pakinta/>). Dirilis di Play Store pada tanggal 27 Mei 2022 dan memiliki Lebih dari sepuluh ribu orang telah mengunduh aplikasi ini.

Pakinta membuktikan bagaimana penerapan teknologi informasi dapat membawa dampak positif dalam penyederhanaan proses administrasi keuangan dan tata kelola. Dampak positif ini mencakup peningkatan efisiensi dengan pengurangan beban kerja manual, peningkatan transparansi yang pemantauan *real-time*, dan akuntabilitas yang lebih baik dalam pengelolaan keuangan daerah. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi dari wajib pajak, mengurangi biaya administrasi, dan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, penerapan *smart governance* melalui aplikasi pakinta telah membawa perubahan positif yang merangsang efisiensi, transparansi, dan pelayanan perpajakan yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari penerapan *smart governance* dalam aplikasi pakinta dalam layanan perpajakan di Kantor badan pendapatan daerah kota Makassar. Dengan mengetahui tujuan dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang manfaat dan

keuntungan dari penerapan aplikasi pakinta dalam layanan perpajakan di kantor Badan pendapatan daerah kota Makassar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Aplikasi Pakinta Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi Aplikasi Pakinta Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoretis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan serta dapat menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya ilmu yang berkaitan dengan implementasi aplikasi pakinta dalam layanan perpajakan pada kantor Badan pendapatan daerah Kota Makassar.

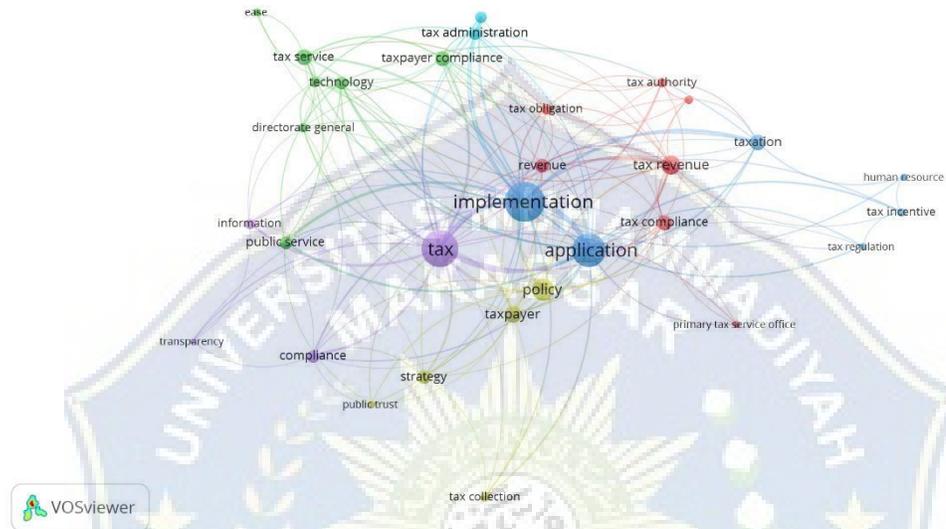
2. Secara praktis

Bagi pemerintah sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dan pihak pihak yang berkepentingan dalam implementasi aplikasi pakinta dalam layanan perpajakan pada kantor Badan pendapatan daerah Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu



Gambar 2.1 penelitian terdahulu
Sumber: Diolah oleh VOSviewer,2023

Berdasarkan hasil dari penelusuran kepustakaan dengan menggunakan *publish or perish* ditemukan 200 artikel jurnal dengan rentan waktu 2019-2023 yang dimana artikel-artikel tersebut berkaitan erat dengan kata kunci *implementation*. Artikel-artikel ini kemudian dikelola menggunakan *vosviewer* untuk menentukan posisi proyek penelitian dari peneliti.

Dari hasil olah data *vosviewer* ada 31 item dan terdapat 3 poin utama yang menjadi objek penelitian terdahulu, diantaranya penelitian tentang Implementasi

Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-SAMSAT Di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta dianalisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep. Hasil dalam penelitian ini adalah dengan adanya aplikasi E-SAMSAT membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara efisien dan efektif tanpa membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan (Rindiyani, 2022).

Lebih lanjut terdapat penelitian Chaerul 2020 tentang Implementasi Pajak Daerah Terhadap Usaha Warung Kopi Berdasarkan Peraturan Daerah Kab. Bone No. 3 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kab. Bone No. 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan yaitu pendekatan yuridis empiris dan sosiologis hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Untuk mengetahui implementasi pajak daerah terhadap usaha warung kopi berdasarkan peraturan daerah kabupaten bone nomor 3 tahun 2014 tentang pajak daerah, untuk mengetahui faktor-faktor penghambat implementasi peraturan daerah tentang pajak daerah Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bone. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasian pajak daerah terhadap usaha warung kopi

belum terlaksana dengan baik dikarenakan ada beberapa faktor salah satunya belum tersedianya kasir elektrik yang mengalikan 10% jumlah transaksi untuk dimasukkan kedalam pajak daerah, untuk faktor yang mempengaruhi terlaksananya peraturan daerah adalah kurangnya tingkat kesadaran masyarakat, kurangnya sosialisasi tentang pajak daerah khususnya usaha warung kopi, dan tidak adanya alat kasir elektirk (Haq, 2020).

Selanjutnya terdapat penelitian tentang Implementasi Akuntansi dan Perpajakan untuk Generasi Milenial. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan kesadaran mengenai pentingnya akuntansi dan perpajakan di masa depan. hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan metode akuntansi yang memanfaatkan teknologi dan pendekatan yang lebih interaktif sesuai dengan preferensi generasi milenial. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi, keterlibatan, dan pemahaman terhadap aspek perpajakan, menciptakan lingkungan yang lebih sesuai dengan dinamika generasi milenial dalam menjalankan praktik akuntansi perpajakan (Adzim et al., 2023).

Selain itu penelitian tentang perhitungan dan penagihan pajak kendaraan bermotor roda dua (2) merk yamaha pada badan pendapatan daerah provinsi sulawesi Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem perhitungan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua (2) Pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan sistem perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor Roda dua (2) Merk Yamaha pada kantor

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sulawesi Selatan yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor di kali dengan tarif PKB. Dan sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah adalah melalui kantor samsat (Mariana & Miranda, 2020).

Selanjutnya terdapat penelitian tentang Implementasi Penerbitan Surat Keterangan Bebas (Skb) Pajak Penghasilan (Pph) Pengalihan Hak Atas Tanah Dan/Atau Bangunan Atas Warisan Ditinjau Dari Asas Kemudahan Administrasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Kota Yogyakarta). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penerbitan SKB PPh pengalihan hak atas tanah dan/bangunan atas warisan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Yogyakarta di tinjau dari asas kemudahan administrasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif empiris yang menggabungkan antara data primer dan data sekunder, data primer yaitu data yang didapat di lapangan dan data sekunder yaitu data yang didapat melalui penelitian kepustakaan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif (Bestiani, 2021).

Dalam visualisasi *vosviewer* tidak terdapat penelitian yang membahas tentang strategi pemerintah dalam meningkatkan layanan perpajakan menggunakan aplikasi. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang direncanakan yaitu pada penerapan aplikasi pakinta pada sektor pajak.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Implementasi juga biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, “implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan”. Pada dasarnya implementasi menurut Syaukani dkk (2003:295) merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam sebuah negara. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan Panjang (Santer, 2015).

Menurut George Edward III (1980) implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri (Wurara et al., 2020). Berikut adalah beberapa alasan mengapa implementasi dianggap sangat penting:

- a. Mengubah Rencana Menjadi Tindakan Nyata: Implementasi adalah tahap dimana rencana, kebijakan, atau strategi yang telah dirumuskan dijalankan menjadi tindakan nyata. Tanpa implementasi yang efektif, ide-ide dan rencana akan tetap berada dalam bentuk konseptual.

- b. Mengukur Keberhasilan: Implementasi memungkinkan untuk mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan berhasil dicapai. Ini adalah langkah penting untuk mengevaluasi apakah suatu proyek atau inisiatif berjalan sesuai rencana atau perlu disesuaikan.
- c. Mengatasi Masalah di Lapangan: Implementasi dapat mengungkapkan masalah atau hambatan yang mungkin tidak terlihat saat perencanaan. Hal ini memungkinkan untuk mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut.
- d. Mengukur Dampak: Implementasi memungkinkan untuk mengukur dampaknya nyata dari suatu tindakan atau kebijakan pada individu, organisasi, atau masyarakat secara umum. Ini membantu dalam menilai apakah tujuan yang diinginkan tercapai atau tidak.
- e. Peningkatan Kualitas: Implementasi yang baik dapat membantu dalam meningkatkan kualitas produk, layanan, atau proses. Hal ini dapat memberikan manfaat kepada pelanggan, pengguna, atau pemangku kepentingan lainnya.
- f. Pemberdayaan dan Perubahan Organisasi: Implementasi seringkali melibatkan perubahan dalam organisasi atau sistem. Ini dapat mencakup perubahan budaya, struktur organisasi, atau proses kerja. Implementasi yang berhasil dapat membantu organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan ini.

- g. Penghematan Sumber Daya: Implementasi yang baik dapat membantu menghindari pemborosan sumber daya dengan memastikan bahwa sumber daya seperti waktu, uang, dan tenaga kerja digunakan secara efisien.
- h. Keberlanjutan: Implementasi yang berkelanjutan diperlukan untuk menjaga hasil yang telah dicapai. Ini melibatkan pemantauan berkelanjutan, pembaruan, dan peningkatan yang diperlukan agar suatu inisiatif atau proyek tetap relevan dan efektif.
- i. Kepuasan Pelanggan atau Pemangku Kepentingan: Dalam berbagai konteks, implementasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan yang terlibat. Ini dapat berdampak positif pada reputasi dan dukungan yang diterima.
- j. Pengambilan Keputusan: Hasil dari implementasi dapat memberikan data dan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan di masa depan. Ini membantu dalam merencanakan langkah-langkah selanjutnya.

Menurut Guntur Setiawan (2004) Implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapai dan memerlukan eksekutif jaringan, birokrasi yang efektif (Rudihastuti, 2017).

Menurut Nugroho dalam (Amalia Yunia Rahmawati, 2020) Pada prinsipnya implementasi kebijakan merupakan sarana untuk mencapai tujuan kebijakan. Untuk menerapkan kebijakan publik, Anda dapat memilih antara dua langkah: Implementasi langsung dalam bentuk program atau melalui perumusan kebijakan turunan, atau

melalui kebijakan turunan atau kebijakan turunan sebagai kebijakan publik penjelas yang sering disebut peraturan pelaksanaan.

Menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011: 94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*) (GFallis, 2013).

Edward III berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya

tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika para pelaksana mempunyai sikap atau pendapat yang berbeda dengan pengambil kebijakan, maka proses implementasi kebijakan pun menjadi tidak efektif.
- d. Struktur birokrasi dan struktur organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan kebijakan. Aspek struktur organisasi adalah standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengendalian dan menimbulkan birokrasi yaitu kompleksitas dan prosedur birokrasi yang rumit sehingga mengakibatkan buruknya kinerja organisasi.

Perhatian tersebut harus terfokus karena dengan memilih kebijakan yang tepat, masyarakat dapat berkontribusi secara maksimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Selanjutnya, setelah kebijakan yang dipilih sudah ditemukan maka diperlukan organisasi pelaksana karena di dalam organisasi tersebut terdapat kewenangan dan sumber daya yang banyak untuk mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Sedangkan lingkungan politik tergantung positif atau negatifnya.

Apabila lingkungan mempunyai pandangan positif terhadap suatu kebijakan maka akan tercipta dukungan positif sehingga lingkungan akan mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Sebaliknya jika lingkungan berpandangan negatif maka akan terjadi konflik sikap, menempatkan proses implementasi pada risiko kegagalan. Selain ketiga aspek tersebut, penghormatan terhadap kelompok sasaran kebijakan merupakan akibat langsung dari implementasi kebijakan dan menentukan dampaknya terhadap masyarakat.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sampai tujuan dan sasaran diidentifikasi atau ditentukan oleh keputusan kebijakan. Oleh karena itu, implementasi adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh aktor-aktor yang berbeda untuk pada akhirnya mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari kebijakan itu sendiri..

2. konsep *Smart Governance* Aplikasi Pakinta (Pakinta atau Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi)

Smart City merupakan isu global yang sedang booming hingga saat ini. Kata *Smart City* pertama kali dicetuskan oleh IBM pada tahun 1998 tetapi *Smart City* baru berkembang tahun 2000-an. *Smart City* terdiri dari enam dimensi yaitu *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart People*, *Smart Living* dan *Smart Governance*. Menurut Patel & Padhya, 2014 di dalam (Annisah, 2017) Konsep dasar *Smart City* adalah mewujudkan sebuah komunitas/lingkungan bagi masyarakat yang

efisien, berkelanjutan dan memberikan rasa aman. Konsep *Smart City* meliputi Pelayanan, Penyusunan kebijakan publik dan Perencanaan.

Salah satu program percepatan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah ialah terkait pengembangan sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi (*e-government*). Konsep *e-government* hadir dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di dunia. Konsep *e-government* berkaitan erat dengan perkembangan teknologi informatika dan komunikasi (TIK) di dunia. Salah satu bentuk dari perwujudan *e-government* ialah terselenggaranya *smart city*. *Smart city* diharapkan mampu menjadi penghubung antara tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat, efektif dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan TIK (Rahmadanita et al., 2019).

Schaffers (2010) di dalam (Annisah, 2017) mendefinisikan Smart City sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Pakinta merupakan aplikasi induk pengecekan dan pembayaran seluruh jenis pajak untuk wajib pajak di Kota Makassar. Pakinta adalah inovasi program yang diperkenalkan oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajak yang rilis pada tanggal 27 Mei 2022 dalam aplikasi *play store* serta telah di download

10.000+. Program ini dirancang untuk memudahkan proses pembayaran pajak secara elektronik, mengurangi kerumitan administrasi, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pendapatan daerah.

Dalam implementasinya, Pakintaki menyediakan beberapa layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, antara lain:

- a. **Pembayaran Pajak Online:** Melalui platform Pakintaki, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak secara online tanpa harus datang ke kantor Bapenda. Mereka dapat mengakses portal atau aplikasi yang disediakan, memasukkan informasi yang diperlukan, dan melakukan pembayaran pajak dengan mudah dan cepat.
- b. **Multiple Channel Payment:** Pakintaki juga menyediakan berbagai pilihan kanal pembayaran, termasuk transfer bank, pembayaran melalui *e-wallet*, atau menggunakan kartu kredit/debit. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memilih cara pembayaran yang paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka.
- c. **Notifikasi dan Pemberitahuan:** Melalui sistem Pakintaki, masyarakat akan menerima notifikasi dan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran pajak, tagihan terkini, dan informasi lain yang relevan. Hal ini membantu masyarakat untuk tetap up-to-date dan menghindari keterlambatan pembayaran.

- d. Riwayat Pembayaran: Masyarakat dapat melihat riwayat pembayaran pajak mereka melalui akun Pakintaki mereka. Ini memberikan kemudahan dalam melacak dan mengelola pembayaran pajak yang telah dilakukan.

Jenis-jenis pajak dalam aplikasi Pakintaki sebagai berikut:

- a. Pbb P2

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan (Annisah, 2017).

- b. Pajak air bawah tanah

Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Air Tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah (Widyasari et al., 2022)

- c. Pajak reklame

Pajak Reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang, atau badan, yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan/atau dinikmati oleh umum (Safitri, 2021).

d. Pajak hotel

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/ peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari sepuluh (Memah et al., 2011).

e. Pajak restoran

Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering (Memah et al., 2011)

f. Pajak hiburan

Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran (Sihombing & H. Tambunan, 2020)

g. Bphtb

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan yang selanjutnya disingkat dengan BPHTB adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan (Ravianto et al., 2017).

h. Pajak Penerangan jalan

Pajak Penerangan Jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain. Penerangan Jalan adalah penggunaan tenaga listrik untuk menerangi jalan umum yang rekeningnya dibayar oleh Pemerintah Daerah (Sihombing & H. Tambunan, 2020).

i. Pajak sarang burung walet

Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet (Soraya Gabriel Manopo, 2014).

j. Pajak parkir

Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor (Kesek, 2012).

Dengan adanya program Pakintaki, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dan efisien dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Program ini juga berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak karena kemudahan akses dan transparansi yang diberikan kepada masyarakat. Namun, penting untuk menghubungi Bapenda Makassar atau mengakses informasi resmi mereka untuk mendapatkan detail lebih lanjut mengenai program Pakintaki, termasuk prosedur, persyaratan, dan layanan yang tersedia.

3. Layanan Perpajakan

Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Rochmat Soemitro 2011 definisi pajak adalah “Hukum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.” Penjelasan dapat dipaksakan artinya bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan, walaupun atas pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan jasa timbal balik tertentu. Hal ini berbeda dengan retribusi, di mana jasa timbal balik dapat langsung dirasakan atau dapat ditunjuk oleh pembayar retribusi.

Menurut Soemarso 2007 definisi pajak adalah : “Pajak diartikan sebagai perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spiritual” Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat diambil beberapa ciri atau karakteristik dari pajak, yaitu:

- a. Pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang atau peraturan pelaksanaannya.

- b. Tidak adanya imbalan langsung terhadap pembayaran pajak.
- c. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun daerah.
- d. Hasil dari pendapatan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, dan apabila terdapat kelebihan maka sisanya digunakan untuk *public investment*.

Pengertian pajak menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) adalah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, Pajak merupakan kewajiban bernegara yang diatur jelas dalam UUD 1945. Dalam pasal 23 (A) di tegaskan bahwa “ pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. Yang sesuai dengan pasal 27 ayat (1). Pasal 23 (A) UUD 1945 (Amandemen IV), merupakan dasar hukum pungutan pajak di Indonesia yang berbunyi: “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. (Halomoan & Sitabuana, 2022).

Definisi kemudahan dalam KBBI adalah sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Kemudahan membayar pajak berarti sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar melunasi utang pajak. PP No.46 tahun 2013 memberikan kemudahan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan yang memiliki peredaran bruto tertentu, perlu memberikan perlakuan tersendiri ketentuan mengenai

penghitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak penghasilan yang terutang (Zickuhr, 2016).

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat Sebagaimana diuraikan dalam UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Berangkat dari hal tersebut, terlihat betapa luasnya ruang lingkup pengaturan pelayanan publik (Ristiani, 2020)

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Sampra Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2014;5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat di ambil kesimpulan bahwa penyelenggara publik merupakan penyelenggara bagi pelayanan kepada masyarakat

dimana yang melakukan penyelenggara ini adalah pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan berupa pelayanan jasa, ataupun bersifat administrative. Disi dapusnya

b. Prinsip Pelayanan

Menurut Mahmudi (2007) instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan prosedur
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi produk pelayanan publik
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 6) Keamanan
- 7) Tanggung jawab
- 8) Kemudahan akses
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- 10) Kenyamanan

Melalui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur, diharapkan akan tercapainya suatu keberhasilan kerja sehingga pelaksanaan pelayanan yang berkualitas tersebut terciptanya suatu perhatian kebutuhan dan keinginan aparatur pemerintah dalam bekerja (Afrizal, 2019).

c. Pelayanan Berkualitas

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh publik dalam berbagai urusan dan kebutuhan. Mulai dari tingkatan sederhana hingga ke tingkatan yang paling kompleks (Jamaluddin, 2016)

Menurut Tjiptono, dalam Mansyur, menguraikan 3 tingkatan harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu :

- 1) Tingkatan paling sederhana adalah “Harus Bisa”, atau adanya jaminan bahwa publik akan mendapatkan layanan.
- 2) Tingkatan menengah adalah berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.
- 3) Tingkatan tinggi adalah berharap mendapatkan kesenangan dan kenyamanan.

d. Standar Pelayanan Publik

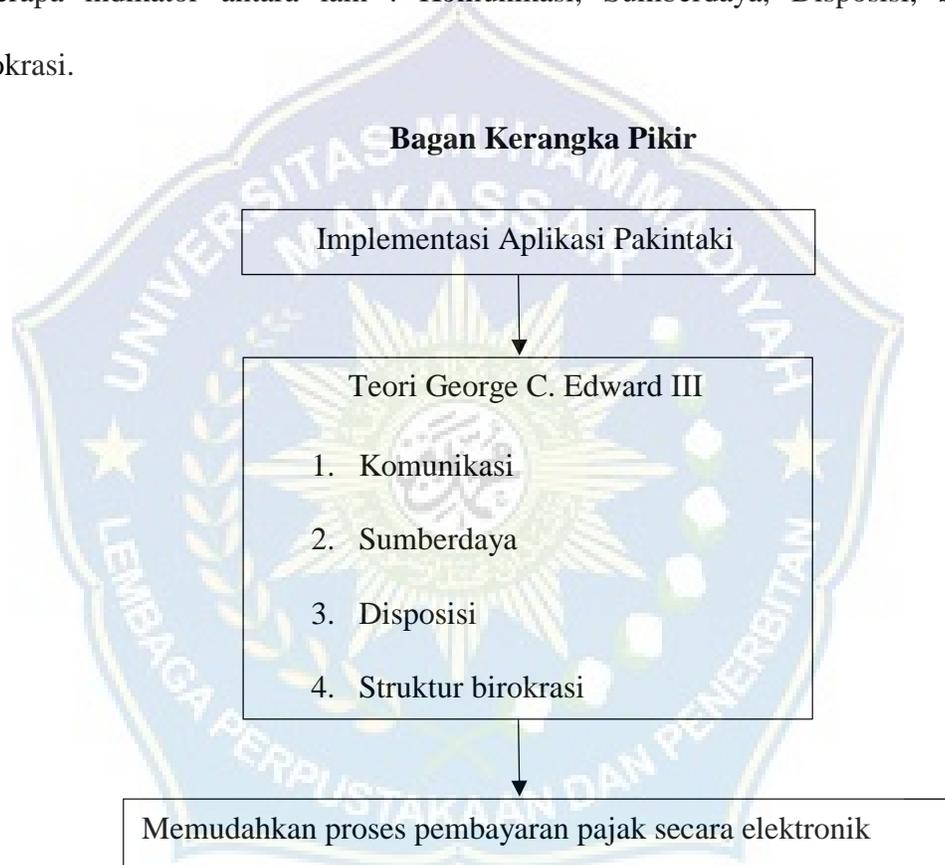
Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UndangUndang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Riani, 2021), standar pelayanan harus meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing;
- 3) Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku;
- 4) Produk layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah struktur konseptual atau kerangka kerja yang digunakan untuk mengorganisasi dan memahami informasi, masalah, atau situasi tertentu. Kerangka pikir membantu individu atau profesional untuk merumuskan pemahaman, membuat keputusan, dan mengambil tindakan dengan lebih efektif.

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Implementasi juga biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori implementasi menurut George Edward III (1980) dengan beberapa indikator antara lain : Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi.



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

D. Fokus penelitian

Berdasarkan uraian dari bagan kerangka pikir di atas, maka fokus dalam penelitian ini mengenai Implementasi Aplikasi Pakintaki dalam Peningkatan Layanan Perpajakan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dengan melihat beberapa indikator seperti komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi.

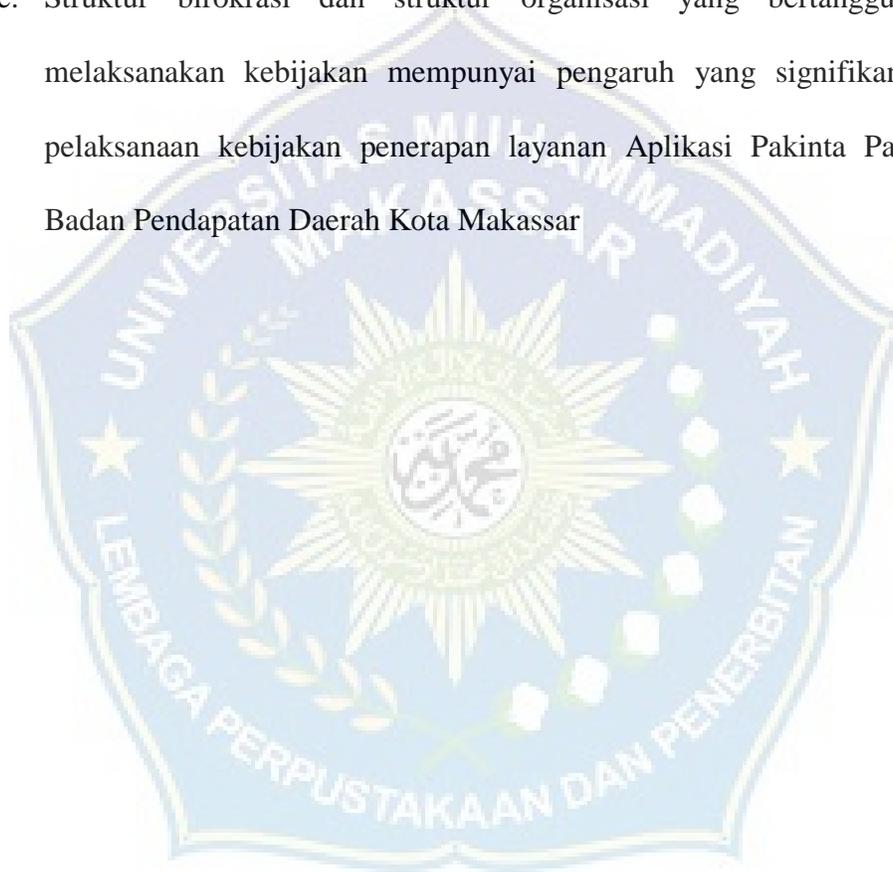
E. Deskripsi fokus penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian maka yang menjadi gambaran indikator yang akan diteliti adalah:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi dalam penerapan layanan Aplikasi Pakinta pada kantor Badan Pendapatan daerah kota Makassar.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk mel]
- c. aksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif dalam layanan Aplikasi pakinta pada Kantor Badan pendapatan Daerah Kota Makassar.
- d. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki

disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan dalam penerapan layanan Aplikasi Pakintaki Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

- e. Struktur birokrasi dan struktur organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan kebijakan penerapan layanan Aplikasi Pakinta Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Maret -25 Mei setelah seminar proposal.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang meneliti kondisi sesuatu yang alami sebagai lawan dari eksperimen. Menurut Sugiyono (2014), metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode naturalistik karena subjeknya adalah hal-hal alami dan lingkungan alam. (Pebriana et al., 2021).

Metode penelitian kualitatif menurut Moleong (2017, hlm. 7) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara

deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan gambaran umum yang sistematis atau deskripsi rinci yang faktual dan akurat dengan menggunakan kondisi alamiah atau riil (tanpa situasi eksperimen). Dengan istilah deskriptif, hasil penelitian akan dijelaskan secara rinci tanpa menarik kesimpulan dari temuan tersebut.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penulisan ini adalah data primer (wawancara) dan data sekunder (dokumen-dokumen).

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data ini merupakan data asli atau original dan baru pertama kali diperoleh dari informan secara langsung di lokasi penelitian.
2. Sumber data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

D. Informan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan jumlah informan yang dipilih yaitu :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Yusran	Analisis Pajak
2.	Andi Mangga Barani	Kasubid
3	Muh. Ardha	kepala staf khusus kepala Bapenda
4.	Nur Alif	Wajib Pajak
5.	Kamaluddin	Wajib pajak

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu tehnik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari informan dengan wawancara dan angket, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi seperti situasi dan kondisi

agar dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi langsung berkaitan dengan implementasi layanan pajak melalui aplikasi pakintaki di Kantor Bapenda Makassar.

2. Teknik wawancara

Wawancara mendalam dilakukan kepada narasumber yang dianggap memiliki pengetahuan yang memahami tentang suatu persoalan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Studi dokumentasi adalah semua bahan tertulis maupun film, gambar, dan foto-foto yang dipersiapkan karena permintaan dari seorang peneliti. Studi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang dibuat oleh Lembaga yang menjadi bahan objek penelitian. Baik berupa peraturan, gambar, maupun laporan hasil pekerja.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara peneliti mengelola data yang dikumpulkan untuk membuat kesimpulan penelitian. Dengan demikian, analisis data menjadi bagian yang sangat penting metode ilmiah, karena menanalisis data ini bisa lebih dalam pemecahan masalah yang signifikan dan bermakna. Mengenai teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data, reduksi data adalah proses penyusunan data berdasarkan yang diperoleh dengan mereduksi, merangkum, memilih hal-hal yang pokok,

memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari konsep, tema dan kategori tertentu dari data.

2. Penyajian data, menyajikan data dengan mengkategorikan menurut pokok permasalahan yang dilakukan dalam bentuk matriks, hubungan antar pola dan sebagainya.
3. Pengumpulan dan verifikasi, dengan menggambarkan atau memverifikasi data yang akan diinterpretasi dalam narasi kualitatif untuk kemudian melakukan penarikan kesimpulan terhadap makna-makna yang muncul dari data tersebut.

G. Teknik Pengabsahan Data

Dalam pengabsahan data dari peneliti ini ialah triangulasi. Menurut William Wierseme. Triangulasi dalam penelitian ini dapat diartikan menjadi suatu proses pemeriksaan data dari berbagai sumber informasi yang dikumpulkan melalui berbagai cara dan juga berbagai data yang dilalui. Triangulasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang didapatkan dari sebagian sumber. Terkait dengan hal ini peneliti mengadakan pengumpulan dan pengujian data dimana data atau dokumen didapat dengan melewati berbagai hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mencocokkan beberapa data dimana data tersebut berasal dari sumber yang serupa dengan cara berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh melalui wawancara, kemudian dilihat dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan beberapa jumlah, dengan kata lain seperti gaya percobaan kredibilitas data tersebut menciptakan sebuah informasi berbeda, untuk meyakinkan data yang mana merupakan data yang benar maupun bisa jadi seluruhnya benar dikatakan terlihat oleh faktor yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Bukan hanya sumber atau teknik tetapi sering mempengaruhi kredibilitas data adalah triangulasi waktu. Dimana data yang diperoleh oleh narasumber bermacam dan berbeda pula serta dikumpulkan dengan metode mewawancarai narasumber di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan informasi yang akurat agar informasi tersebut semakin meyakinkan. Sehingga pada saat pengetasan kredibilitas dapat menggunakan metode wawancara. Observasi atau teknik lainnya sesuai dengan kondisi dan waktu yang berbeda-beda.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Kondisi geografis Kota Makassar

Kota Makassar adalah ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Makassar merupakan kota terbesar di kawasan Indonesia Timur dan wilayah metropolitan terbesar kedua di luar Pulau Jawa, setelah Kota Medan. Dari aspek pembangunan dan infrastruktur, kota Makassar tergolong salah satu kota terbesar di Indonesia dan dengan wilayah seluas 199,26 km² dan penduduk hampir mencapai 1,4 juta jiwa, kota ini berada di urutan kelima dalam hal jumlah penduduk setelah Jakarta, Surabaya, Bandung dan Medan. Dengan wilayah yang luas tersebut masyarakat yang masih awam dengan lokasi - lokasi di Kotamadya Makassar tentu masih akan kesulitan untuk mencari tempat atau alamat yang diinginkan.

Kota Makassar memiliki topografi dengan kemiringan lahan 0-2°(datar) dan kemiringan lahan 3-15° (bergelombang). Luas Wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 km persegi. Kota Makassar adalah kota yang terletak dekat dengan pantai yang membentang sepanjang koridor barat dan utara dan juga dikenal sebagai “Waterfront City” yang di dalamnya mengalir beberapa sungai seperti Sungai Tallo, Sungai Jeneberang, dan Sungai Pampang) yang kesemuanya bermuara ke dalam kota. Kota Makassar merupakan hamparan daratan rendah yang berada pada ketinggian antara 0-25 meter dari permukaan.

Selatan	Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar
Barat	Selat Makassar

Letak Kota Makassar adalah di bagian selatan dari Pulau Sulawesi. Perkembangan wilayah Kota Makassar dimulai di sepanjang pesisir pantai yang berada di antara dua sungai besar, yaitu sungai Jeneberang dan sungai Tallo. Perbatasan Makassar bagian utara didiami oleh suku Bugis sedangkan perbatasan selatan didiami oleh suku Makassar. Perkembangan kota Makassar sebagai kota perdagangan dan kota pelabuhan ditunjang oleh wilayah utara. Wilayah pedalaman membawa komoditas sumber daya alam ke Makassar untuk dijual ke pasar. Bagian barat dari kota Makassar adalah selat Makassar dan terdapat sejumlah pulau kecil.

Pulau-pulau ini digunakan sebagai penunjang perkembangan kota, yakni sebagai pelindung dan memenuhi kebutuhan kota Makassar. Keberadaan pulau-pulau kecil digunakan sebagai pencegah gangguan badai dan ombak yang mengganggu perahu atau kapal-kapal yang melakukan perdagangan di pelabuhan Makassar. Masyarakat kota Makassar di pulau-pulau kecil ini sebagian besar dihuni oleh orang-orang suku Makassar yang mata pencahariannya berhubungan dengan laut.

2. Profil Bapenda Kota Kakassar

Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Makassar didirikan sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah di wilayah Kota Makassar yang berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo No.8, Maccini, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 9014. Pembentukan lembaga ini mungkin didasarkan pada regulasi pemerintah daerah setempat atau peraturan nasional yang mengatur tata kelola keuangan daerah.

Fungsi Bapenda Kota Makassar mencakup berbagai kegiatan dan tugas yang dijalankan oleh lembaga tersebut. Beberapa fungsi yang mungkin dimiliki oleh Bapenda termasuk: pengumpulan dan pemungutan pajak dan retribusi, pengelolaan administrasi keuangan daerah, penegakan peraturan perpajakan, penindakan terhadap pelanggaran perpajakan, penyusunan kebijakan pendapatan daerah, serta penyediaan informasi dan layanan kepada masyarakat terkait masalah perpajakan dan administrasi keuangan daerah.

Visi dan misi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar menetapkan arah dan tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat serta meningkatkan pendapatan daerah. Berikut adalah visi dan misi Bapenda Kota Makassar:

a. Visi:

"Menjadi lembaga yang profesional dalam pengelolaan pendapatan daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kota Makassar." Visi ini menggarisbawahi komitmen Bapenda Kota Makassar untuk menjadi lembaga yang

terkemuka dalam pengelolaan pendapatan daerah dengan pelayanan yang profesional. Fokus utamanya adalah pada upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengelolaan pendapatan yang efektif dan efisien.

b. Misi:

- 1) Mengelola pendapatan daerah secara profesional dan transparan.
- 2) Mengoptimalkan potensi pendapatan daerah melalui berbagai inovasi dan upaya peningkatan kinerja.
- 3) Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan wajib pajak.
- 4) Mengimplementasikan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pengelolaan pendapatan daerah.
- 5) Membangun kemitraan yang kuat dengan seluruh pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama.

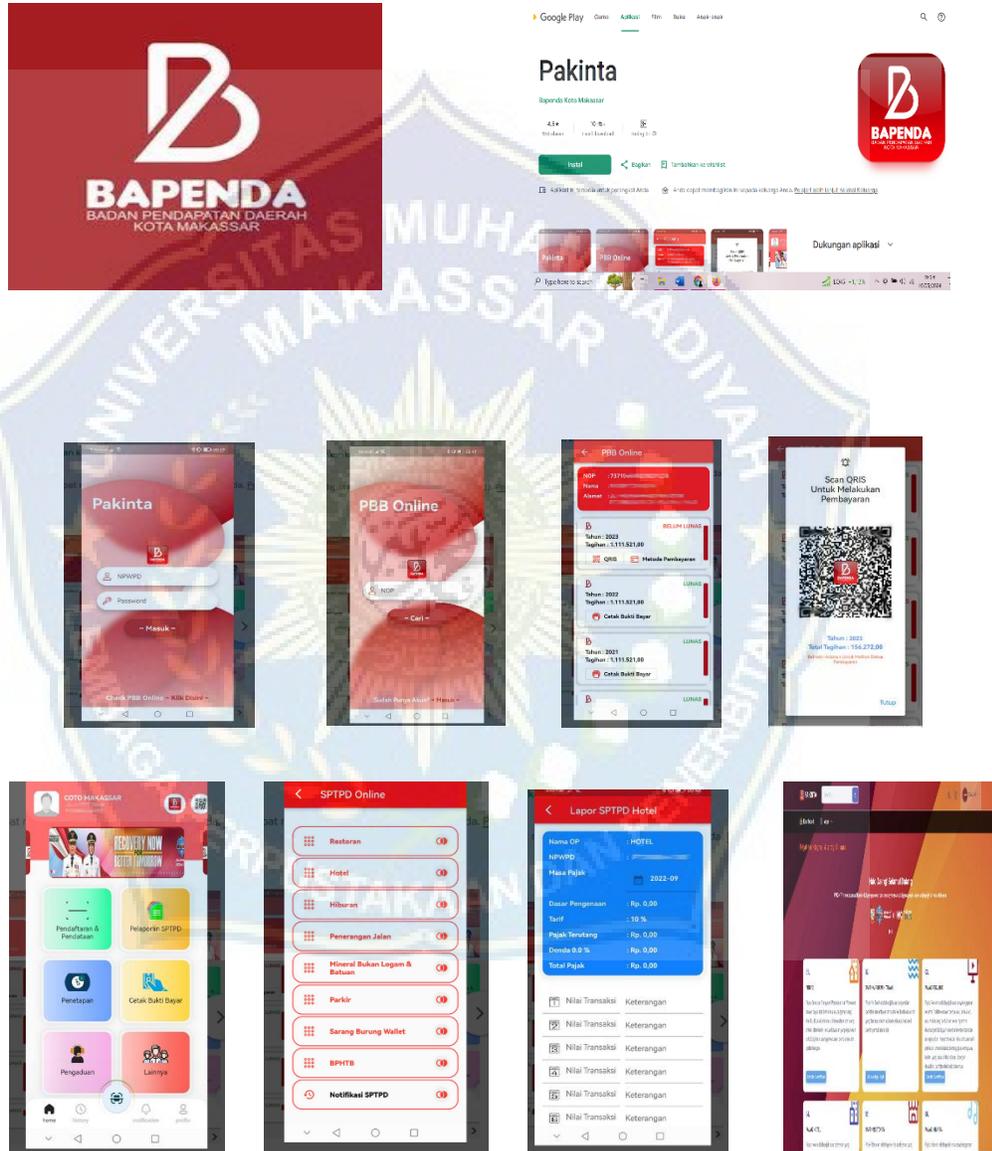
Misi-misi tersebut mencerminkan komitmen Bapenda Kota Makassar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui berbagai strategi dan inovasi yang dilakukan secara transparan dan berkelanjutan.

Dengan visi, misi, tujuan, dan fungsi yang jelas, Bapenda Kota Makassar bertujuan untuk menjadi mitra yang dapat diandalkan dalam mencapai keberhasilan keuangan dan pembangunan Kota Makassar.

Di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, kehadiran Aplikasi Pakinta telah mengubah lanskap pelayanan perpajakan secara revolusioner. Dulu, proses

administrasi perpajakan seringkali memakan waktu dan menyulitkan bagi wajib pajak.

Namun, dengan hadirnya Aplikasi Pakinta, segalanya menjadi lebih mudah dan efisien.



Gambar 4.2 Aplikasi Pakinta

Pakinta (Pajak Terintegrasi Terdigitalisasi) merupakan inovasi program yang diluncurkan oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. sistem baru ini dikelola oleh Bapenda (<https://bapenda.makassarkota.go.id/pakinta/>) dan dapat diakses secara online. Dirilis pada 27 Mei 2022 di Play Store <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bapendamks.pakinta>. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10.000 kali. Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pembayaran pajak secara elektronik, mengurangi kerumitan administrasi, dan meningkatkan efisiensi pengelolaan pendapatan daerah. Pemerintah Kota Makassar meningkatkan sistem perpajakan dengan pendekatan modern.

Tabel 4.2 Pajak Yang Menggunakan Aplikasi Pakinta

No	Jenis-Jenis Pajak	
1.	Pajak Penghasilan (Pph)	
2.	Pajak Pertambahan Nilai (Ppn)	
3.	Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (Ppnbm)	
4.	Bea Materai	
5.	Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)	Menggunakan aplikasi Pakinta

6.	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	
7.	Pajak Hotel	Menggunakan aplikasi Pakinta
8.	Pajak Hiburan	Menggunakan aplikasi Pakinta
9.	Pajak Restoran	Menggunakan aplikasi Pakinta
10.	Pajak Reklame	Menggunakan aplikasi Pakinta
11.	Pajak Parkir	Menggunakan aplikasi Pakinta
12.	Pajak Penerangan Jalan	Menggunakan aplikasi Pakinta
13.	Pajak Air Bawah Tanah	Menggunakan aplikasi Pakinta
14.	Pajak Retribusi	
15.	Bea Perolehan Hak atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)	Menggunakan aplikasi Pakinta

Para wajib pajak kini dapat mengakses Aplikasi Pakinta dengan cepat melalui perangkat mereka, baik itu di rumah atau di tempat kerja. Melalui aplikasi ini, mereka dapat mengisi dan melunasi pajak mereka dengan mudah, tanpa harus menghadiri kantor Bapenda secara langsung. Fitur-fitur yang intuitif dan user-friendly membuat proses tersebut menjadi lebih lancar dan nyaman.

Bagi petugas di Bapenda, Aplikasi Pakinta juga menjadi alat yang tak ternilai. Mereka dapat dengan mudah mengelola data pajak, memantau pembayaran, dan memberikan layanan konsultasi kepada wajib pajak melalui platform tersebut. Semua

informasi tersedia secara real-time, memungkinkan tim di Bapenda untuk merespons kebutuhan wajib pajak dengan cepat dan efisien.

Lebih dari sekadar alat administrasi, Aplikasi Pakinta juga menjadi simbol transformasi digital di Bapenda Kota Makassar. Dengan mengadopsi teknologi informasi, Bapenda tidak hanya meningkatkan efisiensi internalnya, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan visi Bapenda untuk menjadi lembaga yang profesional dalam pengelolaan pendapatan daerah, dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dengan demikian, Aplikasi Pakinta bukan hanya sebuah aplikasi, tetapi juga sebuah cerminan dari komitmen Bapenda Kota Makassar dalam menjawab tuntutan zaman dengan berinovasi dan memberikan solusi yang terbaik bagi masyarakat dan bagi kemajuan daerah.

B. Implementasi Aplikasi Pakinta Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah

Setelah peneliti mengemukakan atau mengangkat permasalahan, selanjutnya peneliti dengan indikator teori (dalam kerangka pikir) melakukan riset untuk menemukan titik jawaban. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dimana bentuknya berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan upaya agar permasalahan yang diangkat dapat terjawab. Kemudian hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut akan dianalisis dengan teknik analisis kualitatif berupa display data atau pengungkapan

fakta-fakta dalam bentuk naratif. Setiap indikator wawancara, penulis mencakup empat pertanyaan yang dibuat untuk menggali informasi mendalam dari responden.

Untuk dapat mengetahui hasil observasi dan hasil wawancara maka peneliti menyajikan sebagaimana berikut ini:

1. Komunikasi

Di kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar, implementasi Aplikasi Pakinta menjadi tonggak penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, kesuksesan penggunaan aplikasi tersebut sangat tergantung pada kualitas komunikasi yang terjalin di antara semua pemangku kepentingan.

Komunikasi yang efektif menjadi fondasi utama dalam memastikan bahwa semua orang yang terlibat dalam proses implementasi memahami dengan jelas peran dan tanggung jawab mereka. Dengan menyampaikan informasi tentang tujuan dan sasaran penggunaan Aplikasi Pakinta secara konsisten, manajer dan staf di Bapenda dapat memahami dengan lebih baik bagaimana aplikasi ini dapat memperbaiki proses layanan.

Berdasarkan wawancara dengan staff analis pajak mengatakan bahwa :

”Penyebaran informasi tentang Aplikasi Pakinta melibatkan beberapa saluran komunikasi yang berbeda. Kami memiliki website resmi yang menjadi sumber utama informasi, menyediakan detail tentang fitur panduan penggunaan, dan pembaruan terkait Aplikasi Pakinta. Selain itu, kami aktif di media sosial dengan berbagi konten informatif dan tutorial tentang aplikasi ini. Kerjasama dengan influencer lokal, publikasi berita dan artikel di media online, serta penggunaan video troll dan reklame di jalan-jalan kota juga menjadi strategi kami. Dengan pendekatan ini, kami memastikan bahwa informasi tentang pelayanan Aplikasi Pakinta tersampaikan secara luas kepada masyarakat” (hasil wawancara oleh Yn pada hari Kamis pada tanggal 2 Mei 2024).

Dari hasil wawancara, disimpulkan bahwa penyebaran informasi tentang Aplikasi Pakinta dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi. Ini termasuk website resmi, media sosial seperti akun Bapenda (linktr.ee/bapenda.makassar), serta kerjasama dengan influencer lokal melalui konten video untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Media online juga berperan penting dengan publikasi berita dan artikel yang mendalam tentang aplikasi tersebut. Tidak hanya itu, penggunaan video troll dan reklame di jalan-jalan kota juga menjadi strategi efektif untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Keseluruhan, pendekatan ini membantu meningkatkan kesadaran dan adopsi Aplikasi Pakinta di masyarakat. Selain itu, terdapat fitur aplikasi pakinta diantaranya pengecekan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, serta pendataan pajak yg semuanya secara online.

Selanjutnya, kami juga melakukan wawancara kepada Kasubid mengatakan untuk penerapan Aplikasi Pakinta di Bapenda:

“Dalam mencapai tujuan tersebut, kami melakukan sosialisasi kepada semua wajib pajak pada tahun 2023. Sosialisasi ini dilakukan melalui pertemuan berkala dimana kami mengundang dan mengumpulkan seluruh wajib pajak kota makassar 2 kali dalam setahun sesuai dengan anggaran belanja Bapenda. Kami melakukan sosialisasi terkait peraturan daerah dan peraturan kepala daerah terkait pajak daerah. selain itu kami juga menjelaskan mengenai tata cara pemungutan pembayaran dan pelaporan pajak daerah di mana kami memperkenalkan Aplikasi Pakinta dan memberikan panduan penggunaan. kami juga menyediakan layanan email dan WhatsApp khusus untuk tim administrasi pajak wajib pajak, memastikan akses cepat dan mudah untuk dukungan teknis dari tim IT kami. Dengan pendekatan ini, kami optimis bahwa penerapan Aplikasi Pakinta akan membawa manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat”. (wawancara oleh AMB pada hari Rabu tanggal 8 Mei 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan tersebut, Bapenda mengadakan sosialisasi kepada semua wajib pajak di Kota Makassar pada tahun 2023. Sosialisasi ini dilakukan melalui pertemuan berkala, dua kali setahun, sesuai dengan anggaran belanja Bapenda. Dalam pertemuan ini, bapenda menjelaskan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah terkait pajak daerah, serta tata cara pemungutan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Mereka memperkenalkan Aplikasi Pakinta dan memberikan panduan penggunaannya. Selain itu, mereka menyediakan layanan email dan WhatsApp khusus untuk tim administrasi pajak, memastikan dukungan teknis yang cepat dan mudah dari tim IT. Dengan pendekatan ini, Bapenda optimis bahwa penerapan Aplikasi Pakinta akan memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat.

Selanjutnya wawancara kepada kepala staf khusus kepala Bapenda terkait strategi penyebaran informasi mengatakan bahwa :

“Kami menyebarkan informasi tentang Aplikasi Pakinta melalui dua pendekatan utama. Pertama, kami mengundang wajib pajak ke acara-acara sosialisasi dan melakukan sosialisasi langsung di pusat-pusat perbelanjaan besar di Makassar. Di pusat perbelanjaan tersebut, kami memasang stand untuk memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk bertanya tentang Aplikasi Pakinta atau melakukan pembayaran pajak. Dengan pendekatan ini, kami memastikan bahwa informasi tentang Aplikasi Pakinta tersedia secara mudah diakses oleh masyarakat. “ (hasil wawancara oleh MA pada hari Rabu tanggal 9 Mei 2024).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi penyebaran informasi tentang Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar melibatkan dua pendekatan utama. Pertama, mereka melakukan sosialisasi secara langsung dengan mengundang

wajib pajak ke acara-acara tertentu serta melakukan sosialisasi langsung di pusat-pusat perbelanjaan besar di Makassar dengan memasang stand. Pendekatan kedua adalah melalui media sosial dan website resmi Bapenda Makassar.

Melalui kombinasi dua pendekatan ini, Bapenda Makassar memastikan bahwa informasi tentang Aplikasi Pakinta tersampaikan secara luas kepada masyarakat. Dengan memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk bertanya atau melakukan pembayaran pajak melalui stand di pusat perbelanjaan, mereka memudahkan aksesibilitas dan penggunaan aplikasi. Sementara itu, melalui media sosial dan website resmi, mereka menyediakan informasi yang lebih detail dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat.

Dilain sisi penulis juga melakukan wawancara kepada wajib pajak bahwa:

“Komunikasi yang saya terima dari aplikasi Pakinta cukup jelas dan informatif. Langkah-langkah pembayaran dijelaskan dengan baik, dan saya merasa mudah mengikuti instruksi yang diberikan. Namun, saya rasa penjelasan mengenai tenggat waktu pembayaran dan denda yang mungkin dikenakan jika terlambat bisa ditambahkan untuk menghindari kebingungan” (wawancara oleh NA pada hari Minggu tanggal 1 September 2024).

Kesimpulannya adalah Komunikasi yang disampaikan melalui aplikasi Pakinta sudah jelas dan mudah dipahami, terutama dalam menjelaskan langkah-langkah pembayaran. Namun, penambahan informasi terkait tenggat waktu pembayaran dan potensi denda keterlambatan akan sangat membantu untuk menghindari kebingungan pengguna.

Pendapat lain dikemukakan oleh wajib pajak mengatakan bahwa:

“Pengalaman saya dalam menghubungi layanan pelanggan cukup baik. Mereka merespon dengan cepat dan membantu menyelesaikan masalah yang saya hadapi. Namun, ada kalanya waktu tunggu sedikit lama, terutama saat jam sibuk. Saya sarankan agar tim layanan pelanggan dapat meningkatkan jumlah staf pada saat-saat tersebut untuk mempercepat respon”(Wawancara oleh KM pada hari Minggu tanggal 1 September 2024).

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas adalah Pengalaman berkomunikasi dengan layanan pelanggan secara keseluruhan cukup baik, dengan respons yang cepat dan bantuan yang efektif. Namun, pada jam-jam sibuk, waktu tunggu terkadang lebih lama, sehingga peningkatan jumlah staf pada periode tersebut disarankan untuk mempercepat respons terhadap pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka indikator komunikasi dapat disimpulkan bahwa Penyebaran informasi tentang Aplikasi Pakinta oleh Bapenda Makassar dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk website resmi, media sosial, dan kerjasama dengan influencer. Sosialisasi langsung di acara dan pusat perbelanjaan, serta publikasi online, juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Aplikasi ini menawarkan fitur seperti pengecekan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara online. Bapenda mengadakan sosialisasi berkala untuk menjelaskan peraturan pajak dan penggunaan aplikasi, serta menyediakan dukungan melalui email dan WhatsApp. Meskipun komunikasi dalam aplikasi jelas, penambahan informasi mengenai tenggat waktu dan denda keterlambatan diharapkan dapat mengurangi kebingungan pengguna. Secara

keseluruhan, pengalaman dengan layanan pelanggan cukup baik, tetapi perlu peningkatan staf pada jam sibuk untuk mempercepat respons.

2. Sumber daya

Dalam mengimplementasikan Aplikasi Pakinta dalam layanan perpajakan di Bapenda Makassar, hubungan yang kuat dengan sumber daya menjadi krusial. Pertama-tama, sumber daya manusia yang terampil dan terlatih diperlukan untuk memahami, mengelola, dan mengoperasikan aplikasi dengan efektif. Bapenda Makassar perlu melatih stafnya agar memiliki pemahaman yang mendalam tentang fitur-fitur aplikasi serta kemampuan untuk memberikan bantuan dan dukungan teknis kepada pengguna.

Berdasarkan wawancara dengan staf analis pajak mengatakan bahwa:

“Dikami itu ada namanya tim IT yang terbagi atas 2. Masing masing diberikan tugas pengembangan, pemeliharaan serta pengawasan aplikasi pakinta sesuai kebutuhan. Jadi memang kita rekrut orang-orang yang berkompeten untuk monitoring atau update ini barang dan lakukan evaluasi tiap bulan. jam kerja Maintenance nya segala macam. Jadi memang ada tim khusus yang dibentuk untuk kelola” (hasil wawancara oleh Yn pada hari Kamis tanggal 2 Mei 2024).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Bapenda Makassar telah berhasil mengimplementasikan Aplikasi Pakinta dengan efektif melalui pembentukan tim khusus IT yang kemudian dibagi menjadi dua tim dengan tugas masing-masing sesuai dengan kebutuhan aplikasi pakinta itu sendiri. Tim ini bertanggung jawab atas monitoring, pembaruan, dan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi. Mereka juga menangani maintenance dan peningkatan fitur aplikasi. Dengan adanya tim ini, Bapenda Makassar memastikan bahwa Aplikasi Pakinta dikelola

dengan baik, memungkinkan penyediaan layanan perpajakan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Tabel 4.3 Pembagian Tugas Tim IT Aplikasi Pakinta

Pegawai Badan pendapatan daerah	Tenaga ahli
<p>1). Dalam proses pengembangan aplikasi, mereka melakukan analisis kebutuhan untuk memahami fitur-fitur yang diperlukan oleh pengguna. Mereka juga berkoordinasi dengan tim pengembang untuk memastikan bahwa setiap aspek aplikasi sesuai dengan kebutuhan tersebut, serta menyusun anggaran yang tepat untuk pengembangan dan pembaruan aplikasi.</p> <p>2). Untuk pemeliharaan, pegawai Badan Pendapatan Daerah secara rutin memonitor kinerja aplikasi, memastikan bahwa aplikasi berfungsi tanpa kendala teknis. Mereka melakukan perawatan sistem yang diperlukan untuk menjaga</p>	<p>1). tahap pengembangan, mereka bertanggung jawab untuk desain dan implementasi teknologi yang tepat. membantu dalam merancang arsitektur aplikasi dan memastikan integrasi dengan sistem lain yang digunakan oleh pemerintah daerah. Sebelum aplikasi diluncurkan, mereka melakukan pengujian dan validasi untuk memastikan tidak ada bug atau masalah teknis yang dapat mengganggu pengguna.</p> <p>2). pemeliharaan aplikasi, tenaga ahli melakukan update dan upgrade fitur secara berkala berdasarkan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. bertugas menyelesaikan</p>

<p>stabilitas dan keamanan aplikasi, serta memberikan pelatihan kepada staf dan pengguna agar aplikasi dapat digunakan secara efektif.</p> <p>3). Dalam hal pengawasan, pegawai Badan Pendapatan Daerah bertanggung jawab melakukan audit sistem secara berkala guna memastikan integritas dan keamanan data dalam aplikasi. Mereka juga mengelola dan menindaklanjuti keluhan atau masukan dari pengguna, serta menyusun laporan kinerja aplikasi yang dilaporkan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah dan pihak terkait.</p>	<p>masalah teknis (troubleshooting) dengan cepat dan efektif, serta mengoptimalkan kinerja aplikasi untuk menjaga kecepatan dan efisiensi.</p> <p>3). Dalam pengawasan, tenaga ahli memastikan keamanan sistem dan data dari ancaman cyber. Mereka melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. Selain itu, mereka menyediakan dukungan teknis kepada tim Badan Pendapatan Daerah untuk membantu dalam pengelolaan aplikasi.</p>
---	--

Selanjutnya, wawancara dengan Kasubid terkait dengan pengembangan kapasitas untuk meningkatkan keterampilan SDM mengatakan bahwa:

“Ada anggaran untuk pengembangan SDM setiap tahunnya. Dan itu kami mengirim beberapa staff untuk dilakukan pelatihan baik itu tata cara administrasi maupun tata cara penggunaan aplikasi pakinta itu sendiri dan bagaimana cara mengelola data lainnya, data tentang perpajakan” (Hasil wawancara oleh AMB pada hari Rabu tanggal 8 Mei 2024).

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah bahwa setiap tahunnya terdapat alokasi anggaran khusus untuk pelatihan staf. Program pelatihan mencakup berbagai aspek, termasuk tata cara administrasi, penggunaan Aplikasi Pakinta, dan manajemen data perpajakan. Melalui pelatihan ini, staf diberikan pengetahuan mendalam tentang aplikasi, serta keterampilan untuk mengelola data dengan efisien dan aman. Dengan demikian, organisasi menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kompetensi dan kapabilitas SDM-nya, sehingga dapat menghadapi tantangan perpajakan dengan lebih efektif dan efisien.

Selanjutnya wawancara oleh kepala staf khusus kepala Bapenda mengatakan bahwa:

“tiap tahun kita adakan rekrutmen. Jadi setiap tahun itu memang untuk tim IT-nya dievaluasi apakah aplikasinya ini berhasil atau tidak” (Hasil wawancara oleh MA pada hari kamis tanggal 9 Mei 2024).

Kesimpulan dari wawancara yang dilakukan diatas adalah evaluasi rutin dilakukan terhadap kinerja tim dan keberhasilan aplikasi yang dikelola. Proses ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur performa tim IT, tetapi juga untuk memastikan bahwa aplikasi yang mereka kelola dapat terus memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui rekrutmen tahunan, organisasi tersebut dapat memperbarui kompetensi dan keahlian dalam tim IT, serta memastikan adanya peningkatan kontinu dalam layanan yang disediakan. Hal ini mencerminkan komitmen organisasi untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas dalam pengelolaan aplikasi teknologi informasi.

Kemudian wawancara kepada wajib pajak mengatakan:

“Saya menggunakan panduan yang tersedia di dalam aplikasi dan juga melihat bagian FAQ untuk memahami proses pembayaran PBB. Sumber daya tersebut cukup memadai dan mudah diakses, tetapi saya berharap ada video tutorial yang lebih interaktif untuk mempermudah pemahaman, terutama bagi pengguna baru” (Wawancara Oleh NA pada hari Minggu tanggal 1 september 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Panduan dan FAQ yang tersedia dalam aplikasi sudah cukup memadai dan mudah diakses untuk memahami proses pembayaran PBB. Namun, adanya video tutorial yang interaktif dapat memberikan kemudahan lebih, terutama bagi pengguna baru yang membutuhkan panduan visual.

Pendapat lain dikemukakan oleh wajib pajak mengatakan bahwa:

“Menurut saya aplikasi Pakinta sudah menyediakan informasi yang cukup, namun saya merasa dukungan tambahan, seperti chat langsung dengan petugas layanan pelanggan, akan sangat membantu. Selain itu, adanya seminar atau webinar untuk memberikan pemahaman lebih mendalam tentang fitur aplikasi juga bisa menjadi tambahan yang bermanfaat” (Wawancara oleh KM pada hari Minggu tanggal 1 September 2024).

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah aplikasi Pakinta telah menyediakan informasi yang cukup, namun dukungan tambahan seperti layanan chat langsung dengan petugas layanan pelanggan dan seminar atau webinar dapat membantu meningkatkan pemahaman pengguna mengenai fitur aplikasi secara lebih mendalam.

Berdasarkan hasil wawancara indikator sumber daya dapat disimpulkan bahwa Bapenda Makassar telah berhasil mengimplementasikan Aplikasi Pakinta dengan membentuk tim IT khusus yang fokus pada monitoring, pembaruan, dan evaluasi

kinerja aplikasi. Alokasi anggaran tahunan untuk pelatihan staf memastikan peningkatan kompetensi dalam penggunaan aplikasi dan manajemen data perpajakan. Evaluasi rutin dan rekrutmen tahunan menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan. Meskipun panduan dan FAQ sudah memadai, penambahan video tutorial, layanan chat langsung, serta seminar atau webinar dapat lebih meningkatkan pemahaman pengguna tentang aplikasi. Secara keseluruhan, Aplikasi Pakinta menunjukkan komitmen Bapenda Makassar dalam menyediakan layanan perpajakan yang efisien dan responsif.

3. Disposisi

Disposisi, atau sikap dan komitmen para implementor, memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi aplikasi dalam pelayanan di kantor Bapenda. Disposisi yang positif dan proaktif dari pimpinan dan staf di kantor Bapenda sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi aplikasi. Sikap yang mendukung pembelajaran, kerja sama, dan inovasi akan memastikan bahwa aplikasi dapat diadopsi dan digunakan secara efektif, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang analis pajak mengatakan bahwa:

“aplikasi pakinta ini dibawah sama upt data dan informasi. Jadi ada memang penanggungjawabnya untuk aplikasi pakinta. Penanggungjawab dari aplikasi ini kepala badan pendapatan daerah serta kepala UPT pengelolaan data dan informasi” (wawancara oleh Yn pada hari Kamis tanggal 2 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi pakinta merupakan sebuah inovasi yang berada di bawah naungan UPT Data dan Informasi. Pengelolaan dan tanggung jawab terhadap aplikasi ini dipegang oleh Kepala

Badan Pendapatan Daerah serta Kepala UPT Pengelolaan Data dan Informasi. Dengan adanya penanggung jawab yang jelas, aplikasi Pakinta diharapkan dapat berfungsi dengan optimal dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat terkait pendapatan daerah dan pengelolaan informasi.

Selain itu, Kasubid juga mengatakan hambatan dari pegawai terkait perubahan proses kerja yang terjadi sebagai akibat dari implementasi aplikasi Pakinta di kantor Bappenda adalah:

“Di awal-awal pasti ada hambatan, karena ini adalah sesuatu hal yang baru bagi mereka. dimana yang biasanya menggunakan paper,kita mencoba untuk metode paper-less. Jadi,ada beberapa hambatan bagi yang belum tau aplikasi, belum tau klik-klik komputer, dan masih banyak. Tapi itu tadi kami mengadakan pelatihan SDM secara bertahap kami latih. Untuk sekarang hampir semua yang menguasai pakinta” (Hasil wawancara oleh AMB pada hari Rabu tanggal 8 Mei 2024).

Berdasarkan wawancara oleh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada awal implementasi aplikasi Pakinta, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh para pengguna, terutama karena mereka harus beralih dari metode tradisional berbasis kertas ke metode digital. Hambatan ini termasuk kurangnya pengetahuan tentang aplikasi dan keterampilan menggunakan komputer. Namun, dengan pelatihan bertahap yang diselenggarakan oleh Bapenda untuk meningkatkan keterampilan SDM, hambatan tersebut berhasil diatasi. Saat ini, hampir semua pengguna telah menguasai penggunaan aplikasi Pakinta, menunjukkan keberhasilan upaya pelatihan dan adaptasi teknologi di lingkungan Bapenda.

Pendapat lain dari informan kepala staf khusus kepala Bapendaterkait tingkat motivasi pegawai dalam penerapan layanan aplikasi pakinta mengatakan:

“Ya, antusiasme sangat tinggi,cuma karena sebaran usia pegawai dikami itu tidak merata jadi 40-an keatas agak lambat menerima pelatihan tersebut. kalau milenial-millennial 40- kebawah itu sangat cepat” (Hasil wawancara oleh MA pada hari Kamis tanggal 9 Mei 2024).

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah bahwa antusiasme terhadap penerapan aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar sangat tinggi. Namun, terdapat perbedaan kecepatan adaptasi di antara pegawai berdasarkan usia. Pegawai berusia 40 tahun ke atas cenderung lebih lambat dalam menerima dan mengikuti pelatihan dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda, yang dengan cepat menguasai aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan pelatihan yang disesuaikan untuk memastikan semua pegawai dapat mengadopsi teknologi baru dengan efektif.

Kemudian wawancara oleh wajib pajak mengatakan bahwa:

“Aplikasi Pakinta cukup efektif dalam mengelola dan menyimpan informasi pembayaran PBB saya. Saya dapat dengan mudah mengakses riwayat pembayaran dan detail terkait tanpa kesulitan. Namun, akan lebih baik jika ada fitur pencarian atau filter untuk menemukan informasi tertentu dengan lebih cepat” (Wawancara Oleh NA Pada hari Minggu Tanggal 1 September 2024).

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah Aplikasi Pakinta cukup efektif dalam mengelola dan menyimpan informasi pembayaran PBB, memungkinkan pengguna mengakses riwayat pembayaran dan detail terkait dengan mudah. Namun, penambahan fitur pencarian atau filter akan meningkatkan kemudahan pengguna dalam menemukan informasi tertentu lebih cepat.

Pendapat lain dikemukakan oleh wajib pajak mengatakan bahwa:

“Proses penyampaian notifikasi dan bukti pembayaran setelah transaksi berlangsung cepat dan jelas. Saya menerima notifikasi dalam waktu singkat dan bukti pembayaran dikirimkan dengan baik. Namun, saya berharap ada opsi untuk menyimpan bukti pembayaran secara otomatis di aplikasi untuk memudahkan akses di masa mendatang” (Wawancara Oleh KM pada hari Minggu tanggal 1 September 2024).

Kesimpulannya yaitu proses penyampaian notifikasi dan bukti pembayaran di aplikasi berlangsung cepat dan jelas, dengan notifikasi diterima dalam waktu singkat dan bukti pembayaran dikirimkan dengan baik. Namun, akan lebih baik jika tersedia opsi untuk menyimpan bukti pembayaran secara otomatis di aplikasi guna memudahkan akses di masa mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka kesimpulan dari indikator disposisi bahwa Aplikasi Pakinta, di bawah pengelolaan UPT Data dan Informasi, telah menjadi inovasi penting dalam pengelolaan pembayaran PBB. Meskipun awalnya pengguna menghadapi hambatan dalam beralih ke sistem digital, pelatihan bertahap yang dilakukan Bapenda berhasil mengatasi tantangan tersebut. Antusiasme tinggi terhadap aplikasi ini terlihat, meski terdapat perbedaan kecepatan adaptasi berdasarkan usia. Secara keseluruhan, Pakinta efektif dalam menyimpan informasi pembayaran, namun penambahan fitur pencarian dan penyimpanan otomatis bukti pembayaran akan lebih memudahkan pengguna.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi memainkan peran penting dalam implementasi aplikasi dalam pelayanan di kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Struktur ini, yang

biasanya ditandai dengan hierarki yang jelas, spesialisasi tugas, prosedur terstandar, komunikasi formal, serta mekanisme pengawasan dan pengendalian, dapat sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan aplikasi baru.

Secara keseluruhan, struktur birokrasi yang terorganisir dengan baik di kantor Bapenda dapat sangat mendukung implementasi aplikasi dalam pelayanan. Dengan adanya koordinasi yang baik, pembagian tugas yang jelas, komunikasi yang efektif, dan pengawasan yang ketat, implementasi aplikasi dapat berjalan lebih lancar dan mencapai hasil yang diharapkan. Namun, penting juga bagi birokrasi untuk tetap fleksibel dan mampu beradaptasi dengan perubahan dan kebutuhan baru yang mungkin muncul selama proses implementasi.

Dalam struktur birokrasi kantor Bapenda dalam implementasi Aplikasi Pakinta, penelitian ini mengarahkan perhatian pada tiga aspek kunci yang mempengaruhi efisiensi dan keberhasilan: hierarki organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta prosedur dan aturan yang terstandar. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan analis pajak mengatakan bahwa:

“Struktur birokrasi dibapenda ini bertingkat. Jadi misalnya ini penanggungjawabnya pakinta itu upt data dan informasi, tapi biasa ada kan penggunaanya bidang teknis. ada bidang pajak I, ada bidang pajak II. Jadi biasa ada masukan, ada saran . jadi kita di Upt-Pdi hanya menerima masukan dan saran. nanti apapun masukan dan saran dari bidang pajak itu yang kita eksekusi. Jadi Misalnya ada penambahan fitur baru atau ada penambahan kanal pembayaran. Jadi ini biokrasinya berjenjang” (Hasil wawancara oleh Yn pada hari Kamis tanggal 2 Mei 2024).

Dalam kesimpulan ini, tergambar dengan jelas struktur birokrasi bertingkat di lingkungan UPT-PDI terkait implementasi Aplikasi Pakinta. Terdapat tanggung jawab

yang ditetapkan, di mana UPT Data dan Informasi bertindak sebagai penanggung jawab utama Aplikasi Pakinta. Namun, keputusan dan perubahan dalam aplikasi ini melalui proses jangkar hierarki, dimulai dari pengguna bidang teknis hingga bidang pajak.

Proses ini menunjukkan adanya mekanisme input dan umpan balik yang terstruktur, di mana masukan dan saran dari bidang pajak menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dan eksekusi di UPT-PDI. Dengan demikian, penambahan fitur baru atau perubahan kanal pembayaran menjadi hasil kolaborasi antara berbagai tingkatan dalam struktur birokrasi. Ini mencerminkan karakteristik birokrasi yang berjalan dalam jangka waktu tertentu, namun tetap mengakomodasi dinamika dan perubahan dalam implementasi kebijakan.

Selanjutnya, dilakukan wawancara dengan Kasubid mengatakan:

“Sebenarnya hal yang paling adalah utama komitmen pimpinan. Komitmen pejabat-pejabat tinggi yang ada dibapenda dalam menentukan bagaimana pengaplikasian pakinta ini berjalan dengan lancar. Alhamdulillah dibapenda sendiri itu kami sangat didukung oleh pimpinan” (Hasil wawancara oleh AMB pada hari Rabu tanggal 8 Mei 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen pimpinan menjadi kunci utama dalam kelancaran implementasi Pakinta di Bapenda. Kehadiran dukungan kuat dari pejabat tinggi di Bapenda sangat memperkuat proses aplikasi ini, memastikan kelancaran dan kesuksesan implementasinya.

Selanjutnya, kepala staf khusus kepala Bapenda tentang prosedur dan aturan yang terstandar mengatakan:

“Prosedurnya sebenarnya tidak berubah,cuma waktu pelayanannya yang kami pangkas. Jadi prosedur tetap mengikuti prosedur sebagaimana standar operasional prosedur yang kami tetapkan. Cuma kami memangkas untuk

waktu-waktu dan biaya-biaya yang tidak harus dikeluarkan oleh konsumen jika menggunakan aplikasi pakinta” (Hasil wawancara oleh MA pada hari Kamis tanggal 9 Mei 2024).

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah meskipun prosedur tetap mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan, Bapenda berhasil mempersingkat waktu pelayanan melalui Aplikasi Pakinta. Hal ini memungkinkan efisiensi waktu dan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen saat menggunakan aplikasi Pakinta.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan wajib pajak:

“saya merasa struktur birokrasi dalam aplikasi Pakinta cukup jelas. Langkah-langkah dan prosedur untuk melakukan pembayaran PBB dijelaskan dengan baik, sehingga saya dapat mengikuti tanpa kesulitan. Namun, mungkin perlu ada penjelasan lebih lanjut mengenai beberapa istilah teknis yang digunakan, agar semua pengguna bisa lebih memahami” (Wawancara Oleh NA pada tanggal 1 September 2024).

Kesimpulannya Secara keseluruhan, struktur birokrasi dalam aplikasi Pakinta relatif jelas dan mudah diikuti. Prosedur pembayaran PBB dijelaskan dengan baik, namun penjelasan tambahan mengenai istilah teknis akan membantu pengguna memahami dengan lebih baik.

Pendapat lain dikemukakan oleh wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya belum mengalami kesulitan signifikan dalam mendapatkan bantuan, tetapi terkadang proses untuk menghubungi pihak terkait terasa sedikit rumit. Saya rasa akan lebih baik jika ada sistem yang lebih terintegrasi untuk menghubungi layanan dukungan langsung dari dalam aplikasi, sehingga pengguna bisa lebih cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan” (Wawancara Oleh pada KM Tanggal 1 September 2024).

Kesimpulan wawancara dari informan diatas yaitu meskipun saya belum mengalami kesulitan berarti dalam mendapatkan bantuan, proses untuk menghubungi pihak terkait bisa terasa rumit. Penambahan sistem yang lebih terintegrasi untuk mengakses layanan dukungan langsung dari dalam aplikasi akan sangat membantu pengguna untuk memperoleh informasi dengan lebih cepat dan efisien..

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka kesimpulan Kesimpulannya, struktur birokrasi bertingkat di UPT-PDI terkait implementasi Aplikasi Pakinta terlihat jelas, dengan UPT Data dan Informasi sebagai penanggung jawab utama. Proses pengambilan keputusan dan perubahan dalam aplikasi mengikuti hierarki yang melibatkan pengguna dari bidang teknis hingga pajak. Komitmen pimpinan Bapenda sangat penting untuk kelancaran implementasi, didukung oleh pejabat tinggi yang memperkuat proses ini. Meskipun prosedur mengikuti standar operasional, Bapenda berhasil mempersingkat waktu pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi biaya bagi pengguna. Namun, penjelasan tambahan mengenai istilah teknis dapat memperbaiki pemahaman pengguna. Selain itu, sistem dukungan yang lebih terintegrasi dalam aplikasi akan memudahkan akses informasi bagi pengguna.

C. PEMBAHASAN

Dalam konteks penerapan aplikasi pakinta dalam penyelenggaraan layanan perpajakan di Kantor Bapenda Makassar, yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pajak. Kesuksesan implementasi aplikasi ini sangat bergantung pada kualitas komunikasi antara semua pemangku kepentingan yang terlibat.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis menguraikan penerapan aplikasi pakinta dalam layanan Perpajakan di Kantor Bapenda Makassar, yang terutama menitikberatkan pada tahapan pengumpulan dan pengelolaan informasi perpajakan dengan menggunakan teori implementasi George Edward III yang terdiri dari empat indikator utama, yakni (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Di bawah ini adalah pembahasan rinci mengenai hal tersebut:

1. Komunikasi

Di kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar, implementasi Aplikasi Pakinta berfungsi sebagai langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak. Keberhasilan aplikasi ini sangat tergantung pada kualitas komunikasi antara semua pemangku kepentingan. Komunikasi yang efektif memastikan semua pihak, termasuk manajer dan staf Bapenda, memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam penggunaan aplikasi. Penyampaian informasi yang konsisten mengenai tujuan dan manfaat Aplikasi Pakinta dapat meningkatkan pemahaman dan mempermudah proses layanan bagi masyarakat.

penyebaran informasi tentang Aplikasi Pakinta dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk website resmi, media sosial, serta kerjasama dengan influencer lokal. Wawancara dengan staf Bapenda menunjukkan bahwa mereka aktif menggunakan video, reklame, dan publikasi berita untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Pendekatan ini membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang aplikasi dan fitur-fiturnya, seperti pengecekan, pembayaran, dan pelaporan pajak

secara online. Meskipun berbagai strategi telah diterapkan, penting bagi Bapenda untuk terus mengawasi efektivitas komunikasi ini.

Dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat, Bapenda juga mengadakan sosialisasi kepada wajib pajak melalui pertemuan berkala. Dalam sosialisasi tersebut, mereka menjelaskan peraturan daerah serta tata cara pemungutan dan pelaporan pajak. Selain itu, Bapenda menyediakan layanan email dan WhatsApp untuk dukungan teknis. Meskipun demikian, terdapat kendala dalam hal penambahan informasi mengenai tenggat waktu pembayaran dan denda keterlambatan, yang sering kali menimbulkan kebingungan di kalangan pengguna.

Pengalaman pengguna dengan layanan pelanggan secara umum cukup baik, namun ada kendala saat jam sibuk, di mana waktu tunggu menjadi lebih lama. Pengguna menyarankan agar tim layanan pelanggan meningkatkan jumlah staf pada saat-saat tersebut untuk mempercepat respons. Dengan mengatasi kendala-kendala ini, Bapenda diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga Aplikasi Pakinta dapat memberikan manfaat yang lebih signifikan bagi masyarakat di Kota Makassar.

2. Sumber daya

Dalam mengimplementasikan Aplikasi Pakinta, Bapenda Makassar menekankan pentingnya hubungan yang kuat dengan sumber daya manusia. Staf yang terampil dan terlatih menjadi kunci untuk mengelola dan mengoperasikan aplikasi secara efektif. Wawancara dengan staf analis pajak menunjukkan bahwa Bapenda telah

membentuk tim IT yang dibagi menjadi dua bagian untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Tim ini bertugas melakukan monitoring, pembaruan, serta evaluasi berkala, yang penting untuk memastikan kinerja aplikasi tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Tim IT di Bapenda juga melakukan analisis kebutuhan untuk memahami fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna, serta mengoordinasikan dengan pengembang untuk memastikan aplikasi sesuai harapan. Mereka bertanggung jawab untuk melakukan audit sistem secara berkala demi menjaga integritas dan keamanan data. Meskipun sistem telah diatur dengan baik, kendala yang dihadapi adalah potensi keterlambatan dalam update dan perawatan jika tim tidak memiliki sumber daya yang cukup. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna yang mengandalkan aplikasi untuk pelayanan perpajakan yang efisien.

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi fokus utama. Bapenda mengalokasikan anggaran tahunan untuk pelatihan staf, mencakup aspek administratif dan penggunaan Aplikasi Pakinta. Pelatihan ini penting untuk memastikan staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola data perpajakan dengan efektif. Namun, kendala yang dihadapi adalah bahwa tidak semua staf dapat mengikuti pelatihan secara bersamaan, yang mungkin mengakibatkan pengetahuan yang tidak merata di antara anggota tim.

Evaluasi rutin terhadap kinerja tim IT dan keberhasilan aplikasi juga dilakukan setiap tahun. Proses ini memastikan bahwa tim dapat terus memenuhi kebutuhan

pengguna dan meningkatkan kompetensinya. Meskipun evaluasi dilakukan, tantangan yang muncul adalah keterbatasan dalam penyesuaian cepat terhadap masukan pengguna, yang bisa mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, sangat penting bagi Bapenda untuk menjamin adanya saluran komunikasi yang terbuka antara pengguna dan tim IT.

Pengalaman pengguna juga menunjukkan bahwa meskipun panduan dan FAQ dalam aplikasi cukup memadai, ada kebutuhan akan dukungan tambahan seperti video tutorial interaktif dan layanan chat langsung dengan petugas layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi Pakinta telah diimplementasikan dengan baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Dengan menambahkan elemen dukungan ini, Bapenda dapat lebih meningkatkan pemahaman pengguna dan kepuasan terhadap aplikasi, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada efisiensi layanan perpajakan di Kota Makassar.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap implementor memainkan peran krusial dalam keberhasilan implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar. Sikap positif dan proaktif dari pimpinan dan staf mempengaruhi adopsi dan efektivitas aplikasi dalam memberikan layanan perpajakan. Berdasarkan wawancara dengan analis pajak, Aplikasi Pakinta dikelola di bawah UPT Data dan Informasi, dengan tanggung jawab yang jelas dari Kepala Badan Pendapatan Daerah. Penunjukan penanggung jawab yang jelas

memastikan bahwa aplikasi dapat berfungsi dengan optimal, namun kesuksesannya juga tergantung pada disposisi implementor.

Meskipun demikian, dalam tahap awal implementasi, ada hambatan yang signifikan terutama terkait dengan perubahan proses kerja. Pegawai yang terbiasa menggunakan metode berbasis kertas merasa kesulitan beradaptasi dengan sistem digital yang baru. Hambatan ini diperparah oleh keterbatasan pengetahuan teknologi, seperti kurangnya kemampuan dalam menggunakan komputer. Namun, pelatihan bertahap yang diadakan oleh Bapenda berhasil mengatasi hambatan ini, sehingga sebagian besar pegawai kini mampu mengoperasikan aplikasi Pakinta dengan baik.

Antusiasme terhadap aplikasi ini cukup tinggi, namun tidak merata di antara seluruh pegawai. Berdasarkan wawancara dengan staf, pegawai berusia di atas 40 tahun cenderung lebih lambat dalam menerima pelatihan dibandingkan pegawai yang lebih muda. Kendala ini mengindikasikan perlunya pendekatan pelatihan yang lebih fleksibel, menyesuaikan dengan tingkat adaptasi teknologi berdasarkan usia pegawai. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai, terlepas dari usianya, dapat menguasai teknologi baru dengan baik.

Dari sisi pengguna, aplikasi ini dinilai efektif dalam menyimpan dan mengelola informasi pembayaran PBB. Pengguna dapat dengan mudah mengakses riwayat pembayaran, namun mereka menyarankan penambahan fitur pencarian dan filter untuk meningkatkan efisiensi. Fitur ini akan membantu pengguna menemukan informasi spesifik dengan lebih cepat, meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan

aplikasi. Hal ini menjadi tantangan bagi pengelola aplikasi untuk terus meningkatkan fungsionalitasnya agar semakin memudahkan pengguna.

Selain itu, meskipun proses notifikasi dan pengiriman bukti pembayaran berjalan cepat dan efektif, pengguna berharap adanya fitur penyimpanan otomatis untuk memudahkan akses di masa mendatang. Fitur ini akan menambah kenyamanan pengguna dalam mengakses bukti pembayaran tanpa harus mencarinya secara manual. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Pakinta telah berfungsi dengan baik, pengembangannya masih bisa ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih efektif dan efisien.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memainkan peran signifikan dalam implementasi Aplikasi Pakinta di kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Struktur yang jelas dengan hierarki, spesialisasi tugas, dan prosedur terstandar membantu memastikan koordinasi yang baik antara berbagai bidang yang terlibat. Dalam birokrasi bertingkat di Bapenda, UPT Data dan Informasi menjadi penanggung jawab utama aplikasi, sementara masukan dari pengguna aplikasi, terutama dari bidang teknis dan pajak, diteruskan secara bertahap untuk dieksekusi. Ini menunjukkan mekanisme kerja birokrasi yang berjalan secara sistematis dan berjenjang.

Namun, salah satu kendala dalam struktur birokrasi ini adalah proses pengambilan keputusan yang terkadang memerlukan waktu karena melewati berbagai tingkatan. Meskipun hal ini memastikan setiap perubahan dalam aplikasi Pakinta

mendapat masukan dari berbagai pihak, proses yang lambat dapat menghambat respons cepat terhadap kebutuhan pengguna. Keberadaan struktur hierarkis ini membuat birokrasi cenderung kaku dan kurang fleksibel dalam menghadapi perubahan yang cepat di era digital.

Dukungan dan komitmen pimpinan Bapenda merupakan faktor kunci yang mendukung keberhasilan implementasi aplikasi. Berdasarkan wawancara dengan pejabat terkait, pimpinan Bapenda sangat mendukung implementasi Pakinta, sehingga mempercepat proses penerapan teknologi ini. Komitmen yang kuat dari pimpinan memastikan semua unit bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama, meskipun tetap ada tantangan dalam mengoordinasikan tugas di berbagai tingkatan.

Efisiensi waktu pelayanan menjadi salah satu keberhasilan Aplikasi Pakinta. Meskipun prosedur birokrasi masih mengikuti standar yang ditetapkan, Aplikasi Pakinta memungkinkan pemangkasan waktu pelayanan dan pengurangan biaya yang sebelumnya diperlukan oleh wajib pajak. Namun, kendala yang muncul adalah kurangnya pemahaman terhadap istilah-istilah teknis yang digunakan dalam aplikasi, yang dapat menghambat sebagian pengguna dalam mengakses layanan secara efektif.

Selain itu, proses birokrasi dalam mengakses layanan dukungan juga dirasa masih rumit oleh sebagian wajib pajak. Pengguna merasa bahwa akan lebih baik jika ada sistem dukungan yang lebih terintegrasi di dalam aplikasi, sehingga pengguna dapat dengan cepat menghubungi pihak terkait ketika memerlukan bantuan. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun struktur birokrasi yang ada mampu mendukung

implementasi aplikasi, masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam hal aksesibilitas dan efisiensi layanan pendukung.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi aplikasi pakinta dalam layanan perpajakan pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar maka kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Kota Makassar merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak. Keberhasilan aplikasi ini sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antara semua pemangku kepentingan. Dengan penyebaran informasi yang konsisten melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, website resmi, dan kerjasama dengan influencer lokal, kesadaran masyarakat terhadap aplikasi dan fiturnya telah meningkat. Sosialisasi yang dilakukan secara berkala juga membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak. Namun, terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti kurangnya informasi yang jelas tentang tenggat waktu pembayaran dan denda keterlambatan, serta penambahan staf layanan pelanggan saat jam sibuk untuk mengurangi waktu tunggu.

2. Sumber Daya

Berdasarkan Implementasi Aplikasi Pakinta oleh Bapenda Makassar menunjukkan pentingnya peran sumber daya manusia dalam memastikan

aplikasi berjalan dengan efektif. Tim IT yang terampil dan terorganisir dengan baik bertanggung jawab untuk monitoring, pembaruan, dan evaluasi aplikasi, serta menjaga keamanan data. Pelatihan staf secara berkala juga penting untuk memastikan pengelolaan data perpajakan berjalan efisien. Meskipun upaya pengembangan dan evaluasi telah dilakukan secara baik, tantangan muncul terkait keterlambatan dalam pembaruan dan distribusi pengetahuan yang tidak merata di antara staf.

3. Disposisi

Berdasarkan hasil penelitian dalam Implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar Sikap dan disposisi implementor memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar. Dukungan proaktif dari pimpinan dan staf mendukung adopsi aplikasi, meskipun pada tahap awal terdapat hambatan adaptasi, terutama bagi pegawai yang terbiasa dengan sistem berbasis kertas dan yang kurang mahir dalam teknologi. Pelatihan bertahap berhasil mengatasi kendala ini, meski pegawai yang lebih tua memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel untuk beradaptasi. Dari sisi pengguna, aplikasi ini efektif dalam mengelola informasi pembayaran PBB, namun ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal fitur pencarian dan penyimpanan otomatis.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Aplikasi Pakinta di Bapenda Makassar maka dapat disimpulkan bahwa Struktur birokrasi yang jelas dan berjenjang di Bapenda Makassar berperan penting dalam implementasi Aplikasi Pakinta, memastikan koordinasi yang baik antar bidang yang terlibat. Namun, proses pengambilan keputusan yang memerlukan persetujuan dari berbagai tingkatan sering kali memperlambat respons terhadap kebutuhan pengguna. Dukungan kuat dari pimpinan Bapenda sangat membantu keberhasilan implementasi, namun birokrasi yang kaku dan kurang fleksibel menjadi tantangan dalam menghadapi perubahan cepat di era digital. Aplikasi Pakinta berhasil meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi biaya bagi wajib pajak, meskipun beberapa pengguna mengalami kesulitan memahami istilah teknis dan merasa proses dukungan masih rumit.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dibuat oleh peneliti, maka terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti. Adapun saran yang diberikan yaitu:

1. Dalam aspek komunikasi, Bapenda perlu meningkatkan kualitas dan kejelasan informasi terkait tenggat waktu pembayaran dan denda untuk mengurangi kebingungan di kalangan pengguna. Selain itu, penambahan staf layanan pelanggan pada saat jam sibuk harus diprioritaskan untuk mempercepat

respons dan meningkatkan pengalaman pengguna. Pengawasan berkelanjutan terhadap efektivitas strategi komunikasi yang sudah diterapkan juga penting untuk memastikan peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat secara berkelanjutan.

2. Dalam hal sumber daya, Bapenda perlu menambah tim IT untuk mempercepat pembaruan, jadwalkan pelatihan bergilir agar pengetahuan staf merata, serta kembangkan mekanisme responsif terhadap masukan pengguna. Penambahan fitur seperti video tutorial dan layanan chat langsung juga akan meningkatkan pemahaman dan kepuasan pengguna.
3. Dari segi disposisi, Bapenda perlu mengembangkan metode pelatihan yang lebih fleksibel untuk membantu pegawai yang lebih tua beradaptasi dengan teknologi baru. Selain itu, penambahan fitur pencarian dan filter dalam aplikasi akan memudahkan pengguna menemukan informasi spesifik dengan lebih cepat. Fitur penyimpanan otomatis untuk bukti pembayaran juga perlu dikembangkan guna meningkatkan kenyamanan akses pengguna di masa mendatang. Terakhir, evaluasi rutin terkait kepuasan pengguna dan pengembangan fitur sesuai kebutuhan masyarakat harus dilakukan secara berkelanjutan.
4. Terakhir, dari segi struktur birokrasi, Bapenda perlu mempertimbangkan penyederhanaan proses pengambilan keputusan dengan memberikan lebih banyak kewenangan kepada tim teknis agar perubahan aplikasi dapat

diimplementasikan lebih cepat. Fleksibilitas birokrasi juga harus ditingkatkan untuk respons yang lebih baik terhadap perubahan digital dengan memangkas prosedur yang tidak esensial. Pengembangan sistem dukungan terintegrasi di dalam aplikasi, seperti layanan chat atau pusat bantuan otomatis, akan memudahkan pengguna dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, istilah teknis dalam aplikasi harus disederhanakan dan didukung dengan panduan atau tutorial interaktif untuk meningkatkan aksesibilitas bagi pengguna awam.

Melalui penerapan saran-saran ini, Bapenda Makassar diharapkan dapat terus meningkatkan efisiensi layanan perpajakan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat melalui Aplikasi Pakinta, menjadikannya lebih dari sekadar alat teknologi, tetapi juga sebagai cara untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, d. (2019). *Pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik*. Jurnal administrasi publik dan bisnis, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.6>
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan (Studi Kasus Izin Usaha Warung Internet di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru)*. 1–23.
- Annisah. (2017). USULAN PERENCANAAN SMART CITY: SMART GOVERNANCE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO * Smart City Planning Proposal : Smart Governance for Regional Government of Mukomuko Regency. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 8 No.1, 59–80.
- Asri, B. (2020). implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi pada era covid-19 di kota cimahi provinsi jawa barat. <http://www.ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/330>
- Adzim, F., Rismawati, R., & Ameliadi, I. (2023). Implementasi Akuntansi dan Perpajakan untuk Generasi Milenial. *Indonesian Journal of* <https://www.dmi-journals.org/ijms/article/view/663>
- GFallis, A. (2013). Teori Kebijakan Implementasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi...* <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/828> Model
- Kesek, f. (2012). *Efektivitas dan kontribusi penerimaan pajak parkir terhadap pendapatan asli daerah kota manado*. *Journal emba*, 1(4), 1922–1933, issn 23031174.
- Maharani, E. N., & Kencono, D. S. (2021). Penerapan Smart Governance Dalam Smart

Village Di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul.

- Mariana, L., & Miranda, Y. (2020). Perhitungan Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (2) Merk Yamaha Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jrp-amnesty/article/view/3400>
- Memah, e. W. (2011). *Efektivitas dan kontribusi penerimaan pajak hotel dan restoran terhadap pad kota manado*. 1(3), 2007–2011.
- Novita, a., & frederica, d. (2023). *Pengaruh pemahaman regulasi, digitalisasi dan program pengungkapan sukarela terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang*
- Pebriana, f., mulyawan, r., & sutrisno, b. (2021). *Strategi pemerintah daerah dalam pengembangan pariwisata untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (studi pada dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten majalengka tahun 2019)*. In *jurnal administrasi pemerintahan (janitra)* (vol. 1, issue 1, p. 11). Universitas padjadjaran.
- Purnomowati, W. (2014). Konsep smart city dan pengembangan pariwisata di kota malang.
- Ramli, M. (2017). Kepemimpinan inovatif dalam implementasi kebijakan strategis pemerintah kota makassar. *Jurnal Politik Profetik*.
- Rahmadanita, a., santoso, e. B., & wasistiono, s. (2019). *Implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan smart city di kota bandung*.
- Ravianto, R. 2017. “Peran Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Dengan Pendekatan Self ...” *Jurnal Akta*. <https://core.ac.uk/download/pdf/270293219.pdf>.
- Riani, n. K. (2021). *Strategi peningkatan pelayanan publik*. 1(11).
- Ristiani, i. Y. (2020). *Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di kabupaten sumedang provinsi jawa barat*. *Coopetition*, x(2), 165–178.
<Http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=188>

95&title=manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di kabupaten sumedang provinsi jawa barat

- Rudihastuti, R. 2018. "Implementasi Model Pembelajaran Two Stay Two Stray Untuk Meningkatkan Aktifitas Dan Hasil Belajar Peserta Didik." *Majalah Ilmiah Inspiratif*. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/INSPI/article/view/1054>.
- Safitri, i. I. (2021). *Analisis terhadap kontribusi pajak reklame , pajak hotel dan pajak restoran dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (pad) pada badan pendapatan daerah dki jakarta*. 18(01), 76–83.
- Santer, n. (2015). *Implementasi program gerdema dalam malinau utara kabupaten malinau (studi tentang pembangunan infrastruktur jalan di desa semangaris dan desa luso)*. *E-journal pemerintahan integratif* 3(3), 237–251.
- Zuhdi, F. 2021. "Peranan Sektor Pertanian Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Kampar." *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*. <https://jepa.ub.ac.id/index.php/jepa/article/view/820>.
- Tambunan, B H, M Sihombing, and R H Harahap. 2020. "Peranan Dana Desa Dalam Pengembangan Indeks Desa Membangun Di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara." *Perspektif*. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/3942>.
- Soraya gabriel manopo. (2014). *The analysis of effectiveness and contribution of bird nest tax revenue on*. 3(3), 896–905.
- Widyasari, s. S., manukorung, m., & harjo, d. (2022). *Analisis efektivitas penerimaan pajak air tanah dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah kabupaten sumba timur*. 5(2), 48–55.
- Wurara, c. N. C., kimbal, a., & kumayas, n. (2020). *Implementasi sistem informasi pemerintahan daerah kota manado (studi di badan perencanaan, penelitian dan*
- Zickuhr, b. K. M. (2016). *Pengaruh perubahan tarif, kemudahan membayar pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi pp nomor 46 tahun 2013 terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku umkm*. June.

L

A

M

P

I

R

A

N





Universitas
Muhammadiyah
Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.588
Official Email : fisip@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fisip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0277/FSP/A.6-VIII/III/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

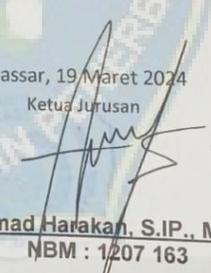
Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu Kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

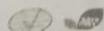
Nama Mahasiswa : Hilma Atika
Stambuk : 105641108820
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar.
Judul Skripsi : ***Implementasi Aplikasi Pakintaki Layanan Perpajakan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar***

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 19 Maret 2024
Ketua Jurusan


Ahmad Harakan, S.IP., M.HI
NBM : 1207 163





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 : 6714/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3935/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 20 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : HILMA ATIKA
Nomor Pokok : 105641108820
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
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 :

" Implementasi aplikasi PAKINTA dalam layanan perpajakan pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota makassar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 26 Maret s.d 26 Mei 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 Maret 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. Peringgal.



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 : Hilma Atika

Nim : 105641108820

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	23 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	5 %	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, 11 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id



GABRIELLA
105641108820

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JALAN
KEMASING 101
MUSKOPING 90111
TANJUNGPINRANG
SULAWESI SELATAN

AB I Hilma atika 105641108820

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.123dok.com

Internet Source

4%

2

repository.um-palembang.ac.id

Internet Source

2%

3

Amirudin Amirudin. "PERANAN KELOMPOK TANI DALAM PENGENDALIAN HAMA DAN PENYAKIT PADA TANAMAN KAKAO (*Theobroma cacao* L.) DI DESA ULANTA KECAMATAN SUWAWA KABUPATEN BONE BOLANGO", *Journal Of Agritech Science (JASc)*, 2021

Publication

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off



BAB II Hilma atika

105641108820

by TahapTutup

Submission date: 11-Jun-2024 11:16AM (UTC+0700)
Submission ID: 2400141811
File name: BAB_II_-_2024-06-11T121333.951.docx (134.85K)
Word count: 3555
Character count: 24597

BAB II Hilma atika 105641108820

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

20%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to College of Banking and Financial Studies Student Paper	2%
3	repository.wiraraja.ac.id Internet Source	2%
4	library.fisip-unmul.ac.id Internet Source	2%
5	repository.maranatha.edu Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas Negeri Semarang Student Paper	2%
7	ejurnal.umri.ac.id Internet Source	2%
8	Arifin Arifin. "Efektivitas Implementasi Kebijakan Penanggulangan Bencana Kabut Asap di Kota Pontianak", JPASDEV : Journal of	2%

BAB III Hilma atika
105641108820

by TahapTutup

Submission date: 11-Jun-2024 11:17AM (UTC+0700)

Submission ID: 2400142261

File name: BAB_III_-_2024-06-11T121335.233.docx (21.63K)

Word count: 908

Character count: 5942

BAB III Hilma atika 105641108820

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

5%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

4%

3

repositori.usu.ac.id

Internet Source

2%

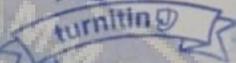
Exclude quotes

Off

Exclude matches

Exclude bibliography

Off



BAB IV Hilma atika
105641108820

by TahapTutup

Submission date: 11-Jun-2024 11:18AM (UTC+0700)
Submission ID: 2400142949
File name: BAB_IV_-_2024-06-11T121337.285.docx (2.04M)
Word count: 6981
Character count: 47427

BAB IV Hilma atika 105641108820

ORIGINALITY REPORT

5% SIMILARITY INDEX	5% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	teknopedia.teknokrat.ac.id Internet Source	2%
2	p2k.stekom.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches 2%





BAB V Hilma atika

105641108820

by TahapTutup

Submission date: 11-Jun-2024 11:18AM (UTC+0700)

Submission ID: 2400143383

File name: BAB_V_-_2024-06-11T121338.133.docx (17.72K)

Word count: 752

Character count: 5273

BAB V Hilma atika 105641108820

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

pt.scribd.com

Internet Source

2%

2

Farmin Yusuf, Saleh Hamid, Sastro M Wantu, Udin Hamim. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DI DESA BONGOIME KECAMATAN TILONGKABILA KABUPATEN BONE BOLANGO PADA MASA PANDEMI COVID-19", Jambura Journal Civic Education, 2023

Publication

2%

3

jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



Wawancara oleh bapak Yusran selaku Analis Pajak



Wawancara oleh bapak Angga Mangga Barani



wawancara dengan Kepala Staf Khusus
kepala bapenda



RIWAYAT HIDUP PENULIS



HILMA ATIKA, Lahir pada tanggal 08 Agustus 2002 di desa Ponggiha, Provinsi Sulawesi Tenggara, merupakan anak ketiga dari lima bersaudara putri dari pasangan Bapak Bohari dan Ibu Ani. Penulis merupakan lulusan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 1 Ponggiha dan lulus pada tahun 2014, Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Lasusua lulus pada tahun 2017, dan kemudian melanjutkan SMAN 1 Lasusua lulus pada tahun 2020, Penulis melanjutkan kembali pendidikan pada Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Dan dapat menyusun skripsi ini dengan judul “Implementasi Aplikasi Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi Dalam Layanan Perpajakan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Dan pernah mengikuti Darul Aqram Dasar (DAD) di Pusdiklat Unismuh Makassar tahun 2021.