

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* BAPENDA MOBILE
UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN DI KOTA MAKASSAR**



Oleh:

MUH RAHMAT NAI PATTA

Nomor Induk Mahasiswa: 105611102021

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SULAWESI SELATAN

2024

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* BAPENDA MOBILE UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN DI KOTA SULAWESI SELATAN**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

MUH RAHMAT NAI PATTA

Nomor Stambuk : 105611102021

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SULAWESI SELATAN

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Implementasi *e-government* *hapenda* mobile untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan dikota sulawesi selatan

Nama Mahasiswa : Muh rahmat Nai patta

Nomor Induk Mahasiwa : 105611102021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

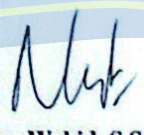

Dian Lestari, S.Sos., M.AP

Mengetahui :

Dekan

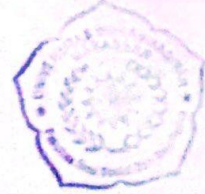
Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM:730 727

NBM: 991 742



HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Maka berdasarkan surat keputusan dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 59/FSP/A.5-VI/IX/1446/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa Tanggal 28 Januari 2025.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



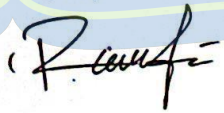
Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si

NBM : 730727

Dr. Andilubur Prianto, S. IP., M.Si

NBM : 992797

TIM PENGUJI :

1. Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si ()
2. Abdul kadir Adys, S.H.,MM ()
3. Riskasari, S.Sos.,M.AP ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh Rahmat Nai patta

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar , 28 januari 2025

Yang Menyatakan,

Muh Rahmat Nai Patta

ABSTRAK

Muh. Rahmat Nai Patta, Nuryani Mustari, Dian Lestari, 2025, *Pemanfaatan Aplikasi Bapenda Mobile Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sulawesi selatan*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Bapenda Mobile dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Sulawesi selatan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini melibatkan 4 informan yang dipilih menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bapenda Mobile meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pembayaran pajak melalui fitur-fitur praktis seperti pengingat jatuh tempo dan pembayaran online. Namun, terdapat hambatan berupa literasi digital rendah dan keterbatasan akses teknologi di beberapa kelompok masyarakat.

Kata Kunci : Pemanfaatan, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Aplikasi Bapenda Mobile

ABSTRACT

Muh. Rahmat Nai Patta, Nuryani Mustari, Dian Lestari, 2025, Utilization of the Bapenda Mobile Application in Supporting Vehicle Tax Payment Services in Sulawesi selatan City

*This study aims to analyze the utilization of the **Bapenda Mobile** application in supporting vehicle tax payment services in Sulawesi selatan City. The research employs a qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation, involving four informants selected through purposive sampling. The results indicate that the **Bapenda Mobile** application significantly contributes to enhancing the efficiency and convenience of vehicle tax payments through features such as due date reminders, clear billing information, and ease of online payments. However, challenges remain, particularly among communities with low digital literacy or limited access to technology.*

Keyword : Utilization, Services, Vehicle Tax, Bapenda Mobile Application



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam penulis kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dengan Ilmu Pengetahuan.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggungjawab intelektual sebagai seorang mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sulawesi selatan. Penulis memilih skripsi dengan judul “Implementasi *E-government* bapenda mobile untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan dikota sulawesi selatan ”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada nama – nama dibawah ini :

1. Penghormatan dan terimakasih yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta Nai patta A.Ma.Pd (Alm) dan hartinah nai patta, yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang tiada hentinya. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang telah ibunda persembahkan untuk penulis.
2. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T.,M.T.,IPU Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sulawesi selatan.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sulawesi selatan.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sulawesi selatan.

5. Ibu Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si Selaku Pembimbing I dan ibu Dian Lestari, S.Sos.,M.AP Selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, memotivasi dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sulawesi selatan yang telah berbagi pengetahuan dan ilmu selama penulis menjalani proses perkuliahan.
7. Para Pegawai dan Peserta Bapenda sulawesi-selatan yang memberikan izin penelitian dan sudah membantu proses penelitian pada skripsi penulis.
8. Kepada Kakak dan Adik Tercinta Rahmaniar Nai Pattah, S.Pd , Muhammad Riyadi Nai Patta dan Sri Hardyanti Nai patta yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal kepada penulis.
9. Teman SMA penulis yang selalu memotivasi, memberikan semangat, membantu dan menemani mau suka ataupun duka penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai, Sharfina Adzhani, S.AP yang selalu membersamai hingga ke tahap ini.
10. Teman baik penulis Nurfitriyyah ramadhani yang selalu memotivasi, membantu dan menemani mau suka maupun duka penulis selama melakukan penelitian skripsi ini selesai.
11. terima kasih juga kepada teman baik saya Rafly andhika, S.M dan Moch mallingan mangkulan yang membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman SMA penulis NIUM(ningrat dan uteam) yang telah memberikan dukungan dan menjadi tempat keluh kesah penulis dalam proses penelitian hingga dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kelas IAN-A Angkatan 2021 atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa.

14. Dan yang terakhir tak kalah penting semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis akan senantiasa memperoleh kebaikan dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 28 Januari 2025

Penulis



DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIRError! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENERIMAAN TIMError! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep Dan Teori.....	14
B. Kerangka Pikir	25
C. Fokus Penelitian.....	26
D. Deskripsi Fokus.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	29
C. Informan.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data	31

F. Teknik Pengabsahan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi umum lokasi penelitian	34
B. Hasil Penelitian.....	49
C. PEMBAHASAN.....	62
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menu BAPENDA Mobile.....	15
Gambar 2.2 Bagan kerangka Pikir.....	21
Gambar 4.2 Stuktur organisasi bapenda.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Target Informan Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Unit pelaksanaan teknis pendapatan di provinsi Sulel.....	32
Tabel 4.2 Sosial media bapenda.....	55
Tabel 4.3 Jumlah pengguna aplikasi bapenda	56
Tabel 4.4 Jumlah unit kendaraan bermotor di Sulsel.....	58
Tabel 4.5 Spesifikasi sosialisasi bapenda Sulsel.....	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

E-Government, atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi pemerintahan, serta memperkuat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, bisnis, dan instansi lainnya. E-Government bukan sekadar digitalisasi layanan, tetapi juga tentang menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan inovatif dalam melayani publik. Inti dari konsep ini adalah bagaimana teknologi bisa dimanfaatkan untuk mempermudah akses layanan publik, mempercepat proses administrasi, dan menciptakan tata kelola yang lebih responsif serta efisien. (Nugraha, 2020)

Dalam e-government, ada beberapa model interaksi utama. Salah satunya adalah Government to Citizen (G2C), yang memfasilitasi penyediaan layanan langsung kepada masyarakat, seperti pembayaran pajak, pendaftaran dokumen, atau pengurusan perizinan secara online. Model lainnya adalah Government to Business (G2B), yang mengatur interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis, termasuk pengadaan barang atau jasa, pembayaran pajak perusahaan, dan layanan administrasi lainnya. Selain itu, ada Government to Government (G2G), yang mengacu pada koordinasi antar lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi publik. Terakhir, ada Government to Employee (G2E), yang mencakup pengelolaan kepegawaian, termasuk sistem penggajian, manajemen kinerja, dan pelatihan pegawai secara online. (Heriyanto, 2022)

Salah satu alasan utama mengapa e-government sangat penting adalah kemampuannya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan digitalisasi, banyak proses administrasi yang dulunya lambat dan rumit dapat dilakukan lebih cepat dan mudah. Misalnya, pembayaran pajak kendaraan yang sebelumnya harus dilakukan secara manual di kantor pelayanan dapat

dilakukan secara daring melalui aplikasi atau situs web, menghemat waktu dan tenaga bagi masyarakat. Hal ini membantu memangkas waktu tunggu, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Selain itu, e-government juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan sistem digital, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi terkait layanan dan kebijakan publik. Proses yang dulunya tertutup kini menjadi lebih terbuka, sehingga mengurangi peluang terjadinya korupsi. Pengawasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah juga menjadi lebih efektif karena mereka dapat mengakses informasi secara real-time.

E-government juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan publik. Mereka dapat mengurus berbagai keperluan administratif kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Ini sangat penting, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, di mana akses ke kantor pemerintahan mungkin sulit dijangkau. (Amalia and Anwar 2024)

Peningkatan partisipasi masyarakat adalah manfaat lain dari penerapan e-government. Dengan adanya platform digital, masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan melalui forum online, survei, atau aplikasi umpan balik. Partisipasi ini memperkuat demokrasi dan membantu pemerintah dalam menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Pemerintah juga dapat menghemat biaya operasional dengan mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik, tenaga kerja manual, dan infrastruktur administratif yang sebelumnya diperlukan. Digitalisasi memungkinkan pemerintah untuk menggunakan sumber daya yang ada dengan lebih efisien, yang pada akhirnya dapat dialokasikan ke bidang-bidang lain yang lebih membutuhkan. E-government mendukung pembangunan berkelanjutan. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, pemerintah dapat menciptakan layanan yang lebih inklusif dan ramah lingkungan, serta

berkontribusi pada target pembangunan berkelanjutan (SDGs), seperti akses informasi universal dan peningkatan kualitas hidup masyarakat secara umum.

Beberapa penelitian dan jurnal yang membahas tentang e-government telah membuktikan manfaat ini. Misalnya, penelitian oleh Susanto dan Kurniawan (2018) menunjukkan bahwa penerapan e-government dapat mempercepat layanan publik hingga 30%. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Rahmawati dan Santoso (2020) menyoroti bagaimana penggunaan aplikasi e-government di Kota Bandung telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perpajakan.

Efisiensi dalam pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur penting yang mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Di berbagai kota di Indonesia, termasuk Bapenda Sulsel, efisiensi dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kerap menjadi perhatian. Keluhan masyarakat umumnya terkait dengan lambatnya pelayanan, antrian panjang, serta waktu tunggu yang lama. Beberapa faktor yang menyebabkan masalah ini meliputi prosedur administrasi yang kompleks, keterbatasan tenaga kerja yang kompeten, dan infrastruktur teknologi yang belum memadai. Akibatnya, masyarakat sering merasa frustrasi saat mengakses layanan tersebut, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepatuhan terhadap kewajiban membayar pajak. (Mesoino, 2020)

Menanggapi perkembangan teknologi, Bapenda Sulsel telah menginisiasi aplikasi Bapenda Mobile. Aplikasi ini dikembangkan sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui Bapenda Mobile, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Bapenda atau mengantri. Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah akses informasi terkait status pajak kendaraan dan menyediakan berbagai layanan perpajakan lainnya.

Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulsel, sejak peluncurannya pada tahun 2018, aplikasi Bapenda Mobile telah menunjukkan

peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna. Jumlah pengguna aplikasi ini melonjak dari 10.000 pengguna pada tahun pertama hingga mencapai 50.000 pengguna pada tahun 2022. Peningkatan ini menandakan adanya minat yang tinggi dari masyarakat untuk memanfaatkan layanan berbasis digital dalam proses pembayaran pajak kendaraan (Sumber: bapenda.sulselprov.go.id).

Meskipun jumlah pengguna aplikasi Bapenda Mobile terus meningkat, tantangan terkait literasi digital masih menjadi kendala. Survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Selatan pada tahun 2021 mengungkapkan bahwa literasi digital di kalangan masyarakat Sulawesi Selatan berada pada kategori sedang dengan skor 3,47, sedikit di bawah rata-rata nasional sebesar 3,49. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses teknologi tersedia, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mampu memanfaatkan layanan digital dengan optimal (Sumber: bps.go.id).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Bapenda Mobile di Bapenda Sulsel guna meningkatkan efisiensi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan aplikasi ini, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana implementasi *e-government* melalui sistem BAPENDA Mobile?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi BAPENDA mobile dalam mengefisienkan pembayaran pajak kendaraan ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori terkait *e-government* dan efisiensi pelayanan publik dengan:

- a) Menambah Literatur : Penelitian ini akan memperkaya literatur tentang penerapan *e-government* dalam konteks sistem pembayaran pajak kendaraan. Dengan mengevaluasi implementasi BAPENDA Mobile, studi ini akan menawarkan wawasan baru mengenai bagaimana *e-government* dapat meningkatkan efisiensi administratif dan operasional dalam pelayanan publik.
- b) Mengidentifikasi Faktor Kritis : Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*, seperti fitur sistem, adopsi teknologi, dan pengaruh terhadap efisiensi pelayanan. Temuan ini dapat memperluas pemahaman teori tentang mekanisme yang menghubungkan *egovernment* dengan peningkatan efisiensi layanan publik.
- c) Mengembangkan Model : Studi ini berpotensi untuk mengembangkan model atau kerangka kerja baru yang dapat digunakan oleh peneliti dan praktisi dalam memahami dan mengimplementasikan *e-government* di berbagai konteks, khususnya dalam sistem pembayaran pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memberikan manfaat praktis yang dapat diterapkan dalam konteks pengembangan sistem dan kebijakan dengan:

- a) Saran untuk Pengembangan Sistem : Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan saran konkret tentang bagaimana BAPENDA Mobile dapat ditingkatkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Misalnya, rekomendasi mungkin melibatkan penambahan fitur baru, perbaikan antarmuka pengguna, atau peningkatan integrasi sistem dengan platform lain.

- b) Peningkatan Kualitas Pelayanan : Dengan menganalisis dampak implementasi BAPENDA Mobile, penelitian ini akan menyediakan dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam sistem. Hal ini dapat membantu BAPENDA dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mempercepat proses pelayanan.
- c) Panduan bagi Pembuat Kebijakan : Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan di pemerintah daerah dan pusat dalam merumuskan strategi *e-government* yang lebih efektif. Temuan ini dapat membantu mereka memahami tantangan dan peluang dalam implementasi sistem serupa di daerah lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian agar dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu dalam bidang ini telah memberikan kontribusi penting dalam pemahaman kita tentang topik yang diteliti. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	HASIL	PERBEDAAN
1	(Pradilla and Priyadi (2022))	"Implementasi E-Government pada E-Samsat Jawa Timur"	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat di Jawa Timur berhasil menciptakan <i>Good Governance</i> . Layanan ini memberikan manfaat yang signifikan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran	Perbedaan antara skripsi Anda dan penelitian Pradilla dan Priyadi (2022) terletak pada objek, fokus, dan konteks penelitian. Penelitian mereka membahas implementasi e-Samsat di Jawa Timur dengan fokus pada transparansi dan efisiensi dalam menciptakan <i>Good Governance</i> , sedangkan skripsi Anda berfokus pada efektivitas aplikasi <i>Bapenda Mobile</i> dalam

			<p>Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik.</p>	<p>meningkatkan pelayanan pajak kendaraan di Kota Sulawesi selatan. Skripsi Anda juga meneliti aspek kemudahan akses dan kepuasan pengguna, sementara penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada pencapaian prinsip pemerintahan yang baik. Dari segi geografis, penelitian Pradilla dan Priyadi mencakup tingkat provinsi, sedangkan skripsi Anda lebih spesifik di tingkat kota, dengan eksplorasi hambatan dan solusi yang sesuai dengan kondisi lokal Sulawesi selatan.</p>
2	(Wicaksana and Rachman 2018)	"Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-Samsat Riau efektif	Perbedaan antara skripsi Anda dan penelitian Wicaksana dan Rachman (2018) terletak pada fokus dan

		<p>Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau”</p>	<p>meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, meskipun terhambat oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak dan proses pembayaran melalui aplikasi.</p>	<p>lingkup penelitian. Penelitian mereka mengevaluasi efektivitas e-Samsat di Provinsi Riau dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, dengan menyoroti kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak dan penggunaan aplikasi. Sementara itu, skripsi Anda berfokus pada implementasi <i>Bapenda Mobile</i> di Kota Sulawesi selatan, dengan tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui kemudahan akses dan kepuasan pengguna. Selain itu, skripsi Anda lebih menitikberatkan pada aspek pelayanan dan hambatan teknis serta operasional di tingkat kota, berbeda</p>
--	--	---	--	---

				dengan penelitian terdahulu yang berfokus pada dampak layanan terhadap penerimaan pajak di tingkat provinsi.
3	(Rahman, M. F., Kencana, N., & Kariem 2024)	"Perbandingan Pengembangan Aplikasi E-Samsat Jawa Timur (Jatim) Dengan Aplikasi E-Dempo Dalam Penerapan <i>E-Government</i> "	Hasil penelitian menunjukkan E-Samsat Jatim lebih unggul dari E-Dempo, karena sudah memungkinkan cetak STNK mandiri, sementara E-Dempo masih memerlukan verifikasi di kantor Samsat.	Perbedaan antara skripsi Anda dan penelitian Rahman, Kencana, dan Kariem (2024) terletak pada fokus kajian dan tujuan penelitian. Penelitian mereka membandingkan fitur dan pengembangan aplikasi e-Samsat Jawa Timur (Jatim) dengan E-Dempo, khususnya dalam hal kemudahan layanan seperti pencetakan STNK mandiri. Sementara itu, skripsi Anda berfokus pada implementasi <i>Bapenda Mobile</i> di Kota Sulawesi selatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak

				<p>kendaraan. Skripsi Anda lebih menitikberatkan pada evaluasi kemudahan akses dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, sedangkan penelitian terdahulu berorientasi pada perbandingan fungsionalitas dua sistem di tingkat provinsi.</p>
4	(Budiman and Astuti 2021)	Analisis Inovasi Aplikasi New Sakpole sebagai Solusi Strategis Pelayanan Pajak Kendaraan Berbasis Digital di Jawa Tengah	<p>Hasil Penelitian ini mengkaji aplikasi <i>New Sakpole</i> Jawa Tengah yang memudahkan pembayaran pajak kendaraan secara online. Inovasi ini efektif mendorong kepatuhan bayar pajak</p>	<p>Perbedaan antara skripsi Anda dan penelitian Budiman dan Astuti (2021) terletak pada objek dan fokus penelitian. Penelitian mereka menganalisis inovasi aplikasi <i>New Sakpole</i> di Jawa Tengah sebagai solusi strategis dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan secara online, dengan menyoroti</p>

			<p>karena prosesnya praktis, cepat, dan aman tanpa antre, terutama selama pandemi.</p>	<p>efektivitasnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama selama pandemi. Sementara itu, skripsi Anda berfokus pada implementasi <i>Bapenda Mobile</i> di Kota Sulawesi selatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan, dengan lebih menekankan pada aspek kemudahan akses, efisiensi layanan, serta hambatan yang dihadapi pengguna dalam pemanfaatan aplikasi.</p>
5	(Sari 2021)	"EFEKTIFITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	<p>Hasil penelitian menunjukkan layanan E-Samsat cukup efektif, namun beberapa indikator belum</p>	<p>Perbedaan antara skripsi Anda dan penelitian Sari (2021) terletak pada fokus dan ruang lingkup penelitian. Penelitian Sari mengevaluasi efektivitas e-Samsat di</p>

		<p>(Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)"</p>	<p>maksimal. Aplikasi ini kurang diminati karena masyarakat lebih nyaman membayar secara konvensional. Hambatan utamanya adalah keterbatasan anggaran, SDM IT, dan koordinasi antar stakeholder.</p>	<p>Provinsi Riau, dengan temuan bahwa meskipun layanan cukup efektif, masih terdapat kendala seperti rendahnya minat masyarakat, keterbatasan anggaran, SDM IT, dan koordinasi antar stakeholder. Sementara itu, skripsi Anda berfokus pada implementasi <i>Bapenda Mobile</i> di Kota Sulawesi selatan dengan tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan, serta lebih menitikberatkan pada kemudahan akses, pengalaman pengguna, dan solusi untuk mengatasi hambatan spesifik di tingkat kota.</p>
--	--	--	--	---

B. Konsep Dan Teori

1. Konsep implementasi

a). Tujuan implementasi

Konsep implementasi aplikasi Bapenda Mobile dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Bapenda Sulsel mencakup beberapa tahapan penting yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pada tahap perencanaan, dilakukan analisis kebutuhan pengguna, sosialisasi, serta pengadaan infrastruktur untuk memastikan kesiapan sistem. Implementasi aplikasi diawali dengan peluncuran bertahap, integrasi dengan sistem pajak, serta monitoring kinerja awal untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Selanjutnya, dilakukan evaluasi dan pemeliharaan guna mengukur efektivitas aplikasi melalui indikator seperti peningkatan jumlah pengguna, penurunan transaksi manual di kantor, serta tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan yang ada dan mengusulkan pengembangan fitur serta peningkatan keamanan data. Dengan implementasi yang terstruktur, diharapkan aplikasi Bapenda Mobile dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pembayaran, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran tepat waktu.

Teori Ronald M. Andersen digunakan dalam analisis implementasi kebijakan Bapenda Mobile karena memberikan kerangka yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas dan efektivitas layanan publik. Dalam penelitian terdahulu oleh Pradilla dan Priyadi (2022), implementasi e-Samsat di Jawa Timur berhasil menciptakan Good Governance serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pajak kendaraan. Andersen menyoroti tiga elemen utama yang relevan untuk penelitian ini: aksesibilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

1. **Predisposisi** Keberhasilan implementasi e-Government sangat dipengaruhi oleh karakteristik predisposisi masyarakat, seperti demografi, sosial-ekonomi, dan sikap terhadap teknologi. Faktor-faktor ini memengaruhi cara masyarakat memandang dan menanggapi layanan digital seperti aplikasi Bapenda Mobile. Dalam konteks penelitian ini, karakteristik predisposisi dapat membantu memahami kelompok masyarakat yang lebih atau kurang cenderung untuk menggunakan aplikasi ini dalam pembayaran pajak kendaraan. Dengan memahami karakteristik ini, strategi implementasi yang lebih efektif dapat dirancang.
2. **Pendukung** Selain predisposisi, ketersediaan sumber daya atau karakteristik pendukung juga sangat penting dalam implementasi kebijakan e-Government. Meskipun kebijakan sudah dikomunikasikan dengan baik, implementasi tidak akan efektif jika sumber daya pendukung, seperti akses teknologi, informasi, dan dukungan kebijakan, tidak mencukupi. Aplikasi Bapenda Mobile membutuhkan dukungan dari infrastruktur teknologi dan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan aksesibilitas serta mempermudah penggunaannya. Dengan teori Andersen, dapat dinilai sejauh mana karakteristik pendukung ini telah memfasilitasi atau bahkan menghambat penerapan Bapenda Mobile.
3. **Kebutuhan** Karakteristik kebutuhan berkaitan dengan kebutuhan individu atau masyarakat terhadap layanan tertentu, seperti kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi Bapenda Mobile. Andersen menekankan bahwa kebutuhan masyarakat adalah faktor penting yang mendorong mereka untuk menggunakan layanan ini. Dalam penelitian ini, karakteristik kebutuhan meliputi efisiensi waktu, pengurangan antrean di kantor Bapenda, dan akses yang lebih mudah melalui aplikasi. Dengan menganalisis kebutuhan ini, dapat dievaluasi apakah Bapenda Mobile telah mampu memenuhi harapan pengguna dan

memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan.

Selain teori Andersen, beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dalam implementasi e-Government antara lain:

1. Penelitian oleh Nugroho (2021) yang menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam layanan publik dipengaruhi oleh faktor kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat.
2. Studi dari Sari dan Putra (2020) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna layanan digital sangat bergantung pada kemudahan akses, kecepatan layanan, dan transparansi informasi yang diberikan.

Dengan menggunakan teori Andersen dan temuan dari penelitian sebelumnya, implementasi Bapenda Mobile dapat dievaluasi secara komprehensif. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang dampak penerapan e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan di Sulawesi Selatan.

b). Tujuan implementasi

Tujuan implementasi aplikasi Bapenda Mobile dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Bapenda Sulawesi selatan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pajak dengan memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran secara cepat dan praktis. Implementasi ini juga bertujuan untuk mengurangi antrean di kantor pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data pajak kendaraan. Selain itu, diharapkan aplikasi ini dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan menghadirkan layanan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Implementasi ini juga bertujuan untuk mendukung program e-Government dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi informasi serta meminimalisir

potensi kebocoran pendapatan daerah dengan sistem yang lebih terintegrasi dan aman.

2. Konsep *E-government*

a). Pengertian *e-government*

e-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kegiatan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik serta administrasi pemerintahan. Dengan *e-Government*, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan *e-Government* tidak hanya mempercepat alur birokrasi, tetapi juga menciptakan kesempatan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga tata kelola pemerintahan menjadi lebih terbuka dan transparan. (Shafira and Kurniasiwati 2021)

Contoh penerapan *e-Government* yang sukses di dunia, antara lain, adalah sistem pelayanan pajak online yang diterapkan di berbagai negara. Di Indonesia, aplikasi e-Filing untuk pelaporan pajak menjadi contoh bagaimana teknologi mempermudah warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Selain itu, di Estonia, sistem e-Residency memungkinkan warga negara asing untuk membuka dan menjalankan bisnis secara digital di negara tersebut tanpa harus tinggal di Estonia. Contoh lain adalah penerapan aplikasi Bapenda Mobile di Sulawesi Selatan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan yang menekankan bahwa *e-Government* dapat merubah sikap dan persepsi warga negara terhadap kualitas pelayanan publik (A Hasibuan, Zainal; Harry 2005). juga menjelaskan bahwa penerapan TIK dalam pemerintahan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, mengurangi beban birokrasi, serta meningkatkan aksesibilitas layanan publik. menambahkan bahwa e-

Government memungkinkan transparansi yang lebih baik dalam pemerintahan, yang pada gilirannya meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik

.b). Tujuan e-government

E-government bertujuan utama untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Cahyadi, 2023). Ada tiga bentuk interaksi utama yang dioptimalkan oleh e-government, yaitu Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B), dan Government-to-Government (G2G). Government-to-Citizen melibatkan komunikasi langsung antara pemerintah dan masyarakat, seperti dalam pelayanan publik dan penanganan keluhan. Government-to-Business mencakup interaksi pemerintah dengan sektor swasta, seperti dalam pemberian izin dan regulasi. Sementara Government-to-Government berkaitan dengan koordinasi antar lembaga pemerintahan untuk memastikan layanan yang lebih baik.

Penerapan e-government bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang lebih cepat, praktis, dan transparan. Sistem ini memungkinkan warga untuk mengakses informasi serta melakukan berbagai transaksi administratif tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Dengan demikian, hambatan geografis dan waktu dapat diatasi, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kewajibannya terhadap negara. Selain itu, penerapan sistem digital dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena proses yang berlangsung menjadi lebih terbuka dan dapat dipantau secara real-time.

Selain manfaat bagi masyarakat, e-government juga memberikan dampak positif bagi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi administrasi. Proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memerlukan banyak tenaga kerja, kini dapat diotomatisasi sehingga menghemat biaya operasional. Pemerintah juga dapat lebih mudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja

layanan publik dengan memanfaatkan data yang terekam dalam sistem. Dengan adanya e-government, potensi kesalahan manusia dalam pengelolaan data dapat diminimalkan, sehingga akurasi dan validitas informasi yang tersedia dapat lebih terjamin.

Di sisi lain, penerapan e-government juga berperan dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui integrasi antar lembaga. Koordinasi antar instansi yang sebelumnya menghadapi kendala komunikasi dan birokrasi yang kompleks, kini dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pengambilan keputusan, tetapi juga meningkatkan sinergi antar lembaga dalam menjalankan program-program pemerintahan. Dengan demikian, pemerintah dapat lebih efektif dalam merencanakan dan mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan berbagai manfaat yang ditawarkan, penerapan e-government diharapkan dapat terus dikembangkan untuk mendukung modernisasi layanan publik yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Pemerintah perlu terus berinovasi dalam pengembangan sistem yang lebih user-friendly dan aman agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam mendukung suksesnya implementasi e-government. Ke depan, penerapan e-government diharapkan dapat menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Konsep Bapenda Mobile

a. Pengertian bapenda

BAPENDA Mobile merupakan aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan melalui perangkat seluler seperti smartphone atau tablet. Aplikasi ini merupakan bagian dari inisiatif e-government yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam layanan publik.

Dengan menggunakan BAPENDA Mobile, masyarakat bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan secara daring tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara fisik. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur penting, termasuk pendaftaran kendaraan, pembayaran pajak, notifikasi jatuh tempo, serta akses ke laporan transaksi. Tujuan utama dari BAPENDA Mobile adalah untuk mengurangi waktu dan biaya yang biasanya terlibat dalam proses pembayaran pajak secara manual. Selain itu, aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi risiko kesalahan administratif yang sering terjadi dalam sistem manual, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak. (Amri et al. 2024)

Dalam kerangka *e-government*, BAPENDA Mobile berperan sebagai solusi digital yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat melalui platform seluler. *E-government* sendiri adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Dengan adanya BAPENDA Mobile, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih sederhana dan cepat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengurangi beban administrasi di kantor pajak. Implementasi aplikasi ini diharapkan memberikan berbagai keuntungan, seperti peningkatan efisiensi layanan, pengurangan kesalahan administratif, dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan pajak.

Dalam penelitian ini, BAPENDA Mobile didefinisikan sebagai aplikasi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi layanan pembayaran pajak kendaraan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana aplikasi ini dapat memperbaiki proses pembayaran pajak, mengurangi antrian di kantor pajak, dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dengan menganalisis implementasi dan dampak BAPENDA Mobile, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan tentang bagaimana teknologi digital dapat mengubah pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

Pengembangan aplikasi BAPENDA Mobile merupakan wujud nyata dari komitmen BAPENDA dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan optimal bagi peserta. Melalui aplikasi ini peserta dapat mengakses berbagai informasi seputar program BAPENDA. Terdapat 10 fitur kemudahan pada aplikasi Bapenda Mobile, yaitu:



Gambar 2.1 menu BAPENDA Mobile

Aplikasi BAPENDA Mobile menawarkan berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam mengelola kewajiban pajak kendaraan secara daring. Melalui fitur Pendaftaran Kendaraan, pengguna dapat mendaftarkan kendaraan mereka dengan cepat tanpa perlu datang ke kantor pajak, menghemat waktu dan tenaga.

Fitur Pembayaran Pajak menjadi andalan, memungkinkan pengguna untuk membayar pajak kendaraan langsung dari aplikasi dengan berbagai pilihan pembayaran, seperti transfer bank atau kartu kredit. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan Notifikasi Jatuh Tempo, yang memberi peringatan otomatis kepada pengguna ketika tanggal pembayaran pajak mendekati, membantu mereka menghindari denda atau keterlambatan.

Dengan fitur Laporan Transaksi, pengguna dapat memantau riwayat pembayaran dan status transaksi pajak mereka kapan saja, memudahkan pelacakan semua transaksi yang dilakukan. Aplikasi ini juga menyediakan Cek Status Kendaraan, yang memungkinkan pengguna untuk melihat status administratif kendaraan, apakah pajak sudah dibayar atau masih belum. Jika ada perubahan data, fitur Pembaruan Data Kendaraan memudahkan pengguna untuk memperbarui informasi kendaraan secara online, seperti perubahan alamat atau pemilik, tanpa perlu mengunjungi kantor pajak. Selain itu, tersedia layanan Chat atau Bantuan untuk membantu pengguna terhubung dengan petugas pajak, sehingga mereka dapat mengajukan pertanyaan atau memperoleh bantuan langsung.

Fitur Pengajuan SPT Pajak memudahkan pengguna dalam mengirimkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik, mempercepat proses pelaporan pajak. Terdapat juga Kalkulator Pajak, yang membantu pengguna menghitung besaran pajak kendaraan berdasarkan data spesifik kendaraan mereka.

Setelah pembayaran selesai, pengguna akan menerima Bukti Pembayaran Elektronik yang bisa disimpan atau dicetak sebagai bukti resmi pembayaran pajak. Seluruh fitur ini dirancang untuk membuat pengelolaan pajak kendaraan menjadi lebih mudah, cepat, dan aman.

4. Konsep Pelayanan Pembayaran Pajak

a. Pengertian pelayanan pembayaran pajak

Konsep pelayanan pembayaran pajak merupakan inti dari sistem administrasi perpajakan yang melibatkan serangkaian langkah untuk memfasilitasi pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Proses ini mencakup pendaftaran wajib pajak, perhitungan jumlah pajak yang harus dibayar, penerimaan pembayaran, serta pelaporan pajak yang telah dibayarkan (Bermotor and Makassar 2018). Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memastikan bahwa pembayaran pajak dilakukan secara efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28

Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Dalam era digital, konsep e-government berperan penting dalam modernisasi pelayanan publik, termasuk dalam bidang perpajakan. E-government memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan perubahannya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 (Zubaidah and Lubis 2021).

Dalam konteks perpajakan, e-government dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya secara digital. Melalui sistem yang telah dikembangkan, wajib pajak dapat melakukan berbagai transaksi perpajakan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan hambatan geografis dan birokrasi yang sering kali menjadi kendala dalam proses pembayaran pajak. Penerapan layanan digital dalam sistem perpajakan juga membantu dalam mempercepat proses administrasi serta meningkatkan akurasi data yang berkaitan dengan pembayaran pajak. Keberadaan sistem ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan yang lebih efisien dan transparan dalam rangka meningkatkan kepatuhan terhadap aturan perpajakan yang berlaku.

Pelayanan pembayaran pajak yang berbasis digital juga menawarkan sejumlah manfaat bagi pemerintah dalam pengelolaan pendapatan negara. Dengan otomatisasi proses administrasi perpajakan, pemerintah dapat mengurangi beban kerja manual yang sebelumnya membutuhkan waktu dan sumber daya yang besar. Selain itu, data yang tersimpan dalam sistem digital memungkinkan pemerintah untuk melakukan analisis yang lebih akurat terkait tren pembayaran pajak dan tingkat kepatuhan masyarakat. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam rangka meningkatkan penerimaan negara serta memastikan

distribusi layanan publik yang lebih merata dan adil bagi seluruh masyarakat.

Di sisi lain, penerapan sistem digital dalam pembayaran pajak juga memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan kemudahan akses yang tersedia, wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital mereka. Hal ini tidak hanya memberikan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepatuhan pajak dalam pembangunan nasional. Sistem digital juga menyediakan fitur transparansi, di mana wajib pajak dapat memantau status pembayaran mereka secara real-time serta menerima notifikasi terkait jatuh tempo pembayaran, sehingga dapat mengurangi risiko keterlambatan atau sanksi administratif.

Ke depan, penerapan e-government dalam pelayanan perpajakan diharapkan terus berkembang untuk mendukung modernisasi administrasi publik yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pemerintah perlu terus melakukan inovasi dalam pengembangan sistem yang lebih user-friendly dan aman agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan layanan digital dalam pembayaran pajak juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, penerapan sistem perpajakan berbasis digital diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Cara Daftar Pendaftaran Peserta Baru BAPENDA MOBILE

Pertama, unduh aplikasi BAPENDA Mobile ke perangkat Anda. Pengguna Android dapat menemukannya di Google Play Store, sedangkan pengguna iOS bisa mengunduhnya melalui Apple App Store. Setelah proses unduhan selesai, pasang aplikasi tersebut di perangkat Anda.

Setelah aplikasi terinstal, buka BAPENDA Mobile. Pada halaman utama, Anda akan melihat opsi untuk mendaftar atau membuat akun baru. Klik tombol yang umumnya bertuliskan “Daftar” atau “Registrasi” untuk memulai. Isi formulir pendaftaran dengan informasi pribadi yang diperlukan, seperti nama lengkap, alamat email, nomor telepon, dan data identitas lainnya. Pastikan data yang dimasukkan sudah benar dan sesuai dengan dokumen resmi Anda.

Aplikasi mungkin akan meminta Anda untuk memverifikasi nomor telepon melalui kode OTP (One-Time Password) yang dikirimkan melalui SMS atau panggilan telepon. Masukkan kode tersebut untuk menyelesaikan verifikasi nomor Anda. Selanjutnya, buatlah password yang kuat dan aman, kemudian konfirmasi dengan mengulangnya di kolom yang tersedia.

Sebelum melanjutkan, Anda perlu membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan serta kebijakan privasi aplikasi. Setelah itu, lengkapi profil Anda dengan data tambahan yang mungkin diminta, seperti informasi kendaraan atau alamat yang terkait dengan pajak.

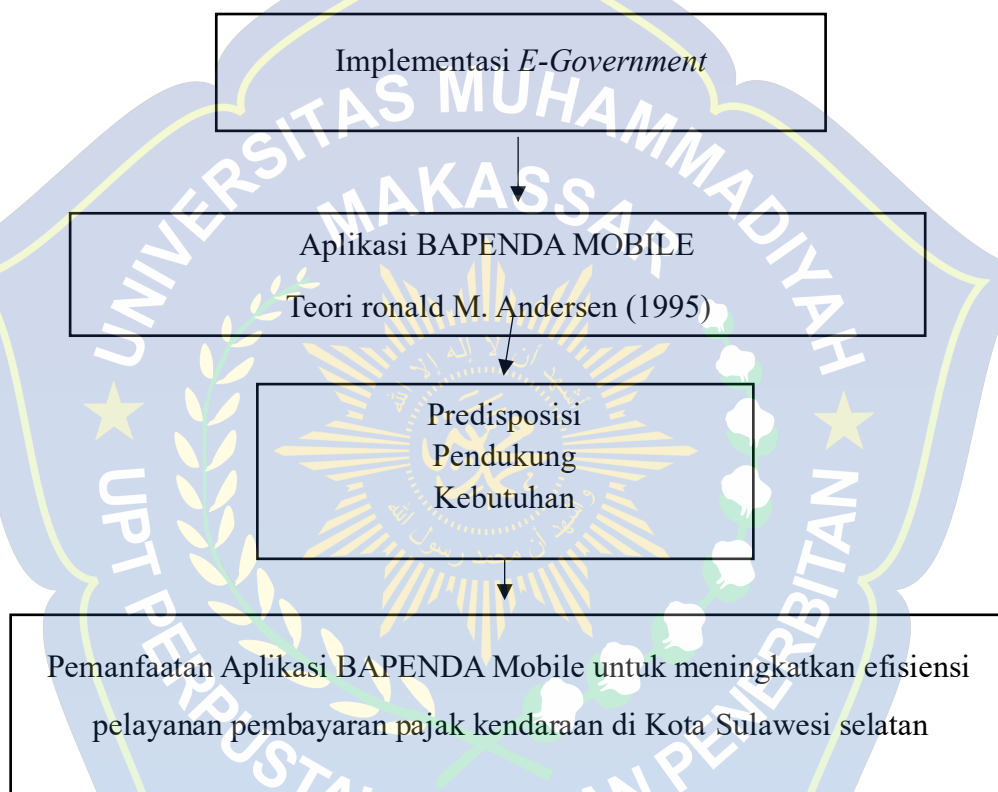
Pada beberapa aplikasi, mungkin diperlukan verifikasi identitas tambahan. Anda mungkin diminta untuk mengunggah dokumen identitas atau bukti alamat sebagai tindakan keamanan tambahan.

Setelah proses pendaftaran dan verifikasi selesai, Anda dapat masuk ke akun dengan menggunakan email dan password yang sudah Anda daftarkan. Sekarang, Anda bisa mulai menggunakan fitur-fitur di aplikasi BAPENDA Mobile, seperti pendaftaran kendaraan, pembayaran pajak, dan akses laporan transaksi Anda.

B. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bapenda sulsel dengan tujuan untuk menganalisis penggunaan Aplikasi Bapenda Mobile dalam meningkatkan efisiensi layanan pembayaran pajak kendaraan, serta mengevaluasi sejauh

mana penerapan sistem *E-Government* melalui aplikasi ini berjalan dengan optimal. Kerangka pikir ini dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu implementasi aplikasi Bapenda Mobile dan peningkatan efisiensi pelayanan. Sebagai dasar teoritis yang kuat dan untuk mendukung pengembangan penelitian, kerangka pikir ini disusun dalam bentuk model teoritis sebagai berikut:



Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir

C. Fokus Penelitian

Untuk memastikan penelitian ini berlangsung dengan fokus yang mendalam dan efektif, peneliti akan mengarahkan perhatian pada Implementasi *E-Government* Bapenda Mobile dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Sulawesi selatan. Penelitian ini akan memfokuskan pada evaluasi penggunaan aplikasi Bapenda Mobile dalam administrasi pajak kendaraan, menilai sejauh mana aplikasi ini meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mengukur pengaruhnya terhadap kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah Bapenda Mobile mampu meningkatkan kecepatan proses, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan jika diperlukan.

D. Deskripsi Fokus

Berdasarkan uraian sebelumnya, fokus dari penelitian mengenai implementasi BAPENDA Mobile dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan disulawesi selatan ini terdiri dari beberapa aspek utama:

1. **Predisposisi**: Fokus ini menggambarkan kecenderungan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi BAPENDA Mobile. Karakteristik predisposisi mencakup aspek demografis seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang mungkin mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi. Selain itu, faktor sosial seperti sikap terhadap teknologi digital dan tingkat pengetahuan tentang pajak juga berperan dalam menentukan seberapa besar ketertarikan individu untuk memanfaatkan layanan ini. Aspek ini penting untuk memahami bagaimana berbagai kelompok masyarakat berinteraksi dengan aplikasi dan seberapa besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya. (Tazkia et al. n.d.)
2. **Pendukung** : Fokus ini menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan wajib pajak untuk menggunakan aplikasi BAPENDA Mobile. Ini termasuk aksesibilitas teknologi seperti ketersediaan smartphone dan koneksi internet yang stabil, serta kemampuan finansial untuk melakukan pembayaran pajak secara online. Karakteristik pendukung juga mencakup tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, dukungan teknis, dan pelatihan yang mungkin diperlukan untuk memanfaatkan fitur-fitur aplikasi dengan optimal. Sumber daya ini mempengaruhi sejauh mana aplikasi dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat.

3. **Kebutuhan** : Fokus ini mengidentifikasi kebutuhan yang mendorong wajib pajak untuk menggunakan aplikasi BAPENDA Mobile. Kebutuhan ini mencakup kebutuhan akan kemudahan dalam proses pembayaran pajak, keinginan untuk menghindari antrian panjang di kantor pajak, serta kebutuhan untuk akses yang lebih cepat dan efisien terhadap laporan transaksi. Kebutuhan yang dirasakan ini menciptakan motivasi untuk mengadopsi aplikasi sebagai solusi praktis dan efisien dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Evaluasi kebutuhan ini melibatkan penilaian terhadap sejauh mana aplikasi BAPENDA Mobile dapat memenuhi ekspektasi wajib pajak dan menyelesaikan masalah yang ada dalam sistem pelayanan pajak tradisional.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (bulan) pada tanggal 11 november sampai 6 januari 2024. Lokasi penelitian dilakukan di kantor Badan pendapatan daerah Sulawesi selatan (BAPENDA), yang beralamat di Jl. A.P. Pettarani No. 1, kecamatan. Tamalate, kota sulawesi selatan, sulawesi selatan 90221.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran factual dan menggali pemahaman mendalam tentang pemanfaatan BAPENDA mobile dalam pelayanan pembayaran pajak di Sulawesi selatan.

2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai pemanfaatan aplikasi BAPENDA mobile dalam pelayanan pembayaran pajak di sulawesi selatan.

C. Informan

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait penelitian ini. Penentuan informan penelitian dilakukan dengan teknik Purposive. Teknik ini merupakan tekni pengambilan informan yang ditentukan oleh peneliti sendiri secara sengaja dengan memperhatikan berbagai kriteria.

Kriteria yang dimaksud adalah :

- 1) Pengetahuan tentang objek yang akan diteliti,
- 2) Informan yang dipilih berada dalam komunitas yang akan diteliti,

- 3) Pejabat struktur yang ada pada lokasi yang menjadi tempat penelitian dan
- 4) Tokoh agama, masyarakat, dll yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti.

Berikut yang akan menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Target Informan Penelitian

NO	JABATAN	NAMA	JUMLAH
1	kepala bidang teknologi dan sistem informasi	A S	1
2	Staf bidang teknologi dan informasi	A M	1
3	Pengguna Aplikasi BAPENDA Mobile	- S A - R A - M M - N R - I S	5
	Total		7

D. Teknik Pengumpulan Data

(Yolan, Suparman 2024) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data dan informasi. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk mengetahui Pemanfaatan Aplikasi BAPENDA mobile dalam pelayanan membayar pajak kendaraan di Sulawesi selatan. Teknik. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang paling efektif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pandangan dan pengalaman individu. Wawancara dilakukan supaya peneliti mendapatkan data yang jelas dari sumbernya. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak BAPENDA , Pengguna aplikasi BAPENDA mobile, dan Masyarakat.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengamatan langsung dan sistematis terhadap perilaku, kejadian, atau situasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam observasi penelitian, peneliti secara aktif mengamati dan merekam apa yang terjadi dalam konteks yang dipelajari tanpa melakukan intervensi atau pengaruh yang signifikan. Observasi dilakukan secara langsung dan berkunjung pada tempat yang akan diteliti dalam hal ini di Kantor BAPENDA sulawesi selatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada proses mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola berbagai jenis dokumen dan materi terkait dengan penelitian. Dokumen ini dapat mencakup data primer dan sekunder, catatan, artikel, laporan, gambar, grafik, dan semua informasi lain yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dokumentasi merupakan bagian penting dari proses penelitian karena membantu dalam merekam dan memelihara informasi yang diperlukan untuk analisis dan pelaporan.

E. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun tahapan teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Mereduksi data adalah menentukan hal-hal pokok, mengkaji pada hal-hal yang penting, tema, serta polanya. Setelah data penelitian yang diperoleh terkumpul, proses reduksi data terus dilakukan dengan cara memisahkan data yang sesuai dan tidak sesuai.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting dalam mengkomunikasikan hasil penelitian kepada pembaca atau audiens. Penyajian data juga bisa dilakukan dalam bentuk analisis singkat, bagian hubungan antar kategori, serta menggunakan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian adalah tahap akhir dari proses penelitian di mana peneliti menggabungkan hasil analisis data dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang diteliti. Kesimpulan ini harus didasarkan pada bukti-bukti yang ditemukan dalam data dan analisis, serta harus sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah proses melibatkan serangkaian tindakan dan strategi untuk memastikan keandalan, validitas, dan kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif, yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah meningkatkan keandalan dan validitas temuan penelitian dengan memperkuat interpretasi dan mengidentifikasi pola atau temuan yang konsisten melalui berbagai sumber informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda dilakukan terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian adalah pendekatan yang melibatkan pengumpulan data pada berbagai titik waktu yang berbeda selama proses penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami perubahan, pola, atau tren yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta untuk mengungkap dinamika dan perkembangan fenomena yang sedang diteliti.

Dengan menggunakan triangulasi waktu, peneliti dapat melihat bagaimana variabel atau konsep yang sedang diteliti berkembang sepanjang waktu, apakah ada perubahan dalam pola, apakah ada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi fenomena, dan bagaimana dampaknya terhadap hasil penelitian. Pendekatan ini membantu dalam mengidentifikasi tren jangka panjang, perubahan sementara, atau faktor-faktor penyebab dalam fenomena yang diamati.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi umum lokasi penelitian

1. Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

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

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

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

- Misi :**
- 1) Mewujudkan pemerintahan yang berorientasi melayani dan inovatif
 - 2) Mewujudkan infrastruktur yang berkualitas dan terjangkau;
 - 3) Mewujudkan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi yang produktif;
 - 4) Mewujudkan kualitas manusia yang kompetitif, inklusif dan berkarakter;

- 5) Meningkatkan produktifitas daya saing produk sumber daya alam berkelanjutan.

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

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

2. Tugas Pokok dan Fungsi

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

Fungsi Pokok Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu :

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

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai program-program layanan

unggulan yang dapat memudahkan masyarakat memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

- a. *Drive thru* merupakan pelayanan pembayaran pajak langsung dari atas kendaraan wajib pajak tanpa harus lagi mengantri di loket samsat.
- b. Gerai samsat adalah salah satu bentuk layanan pembayaran pajak yang dititipkan di beberapa Kantor Kecamatan atau Kelurahan Kota Sulawesi selatan, layanan ini tumbuh setiap tahunnya sejak diluncurkan tahun 2012.
- c. Kedai samsat merupakan layanan pembayaran pajak dengan *performance* kedai yang menyediakan berbagai macam snack dan minuman secara gratis sambil membayar pajak.
- d. Samsat *care* merupakan layanan jemput bola. Inovasi ini menjadi sebuah peningkatan pelayanan kepada wajib pajak yang sibuk, difabel, dan sakit dengan menghubungi *call center* dan langsung selesai di tempat.
- e. Samsat lorong sama seperti samsat *care* yang dikhususkan untuk menjangkau wajib pajak langsung di lorong-lorong Kota Sulawesi selatan.
- f. Samsat Sipakainge' merupakan pelayanan yang bertujuan mengingatkan wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya dengan memberikan selebaran atau menempel stiker pada kendaraan bermotor yang ditemui di tempat umum seperti mall, pasar, dan tempat lainnya.
- g. Samsat *door to door* adalah layanan kunjungan langsung dari rumah ke rumah wajib pajak berdasarkan alamat yang tertera pada STNK yang dilakukan oleh petugas Bapenda Sulsel, petugas memberikan info terkait tunggakan pajak dengan melampirkan Surat Penyampaian Pendaftaran dan Pendataan Pajak Daerah (SP3D) kepada yang bersangkutan atau yang mewakili.
- h. Samsat keliling adalah layanan pembayaran pajak yang di fasilitasi dengan bus atau mobil yang dapat berpindah dari satu titik ke titik lain

berdasarkan jadwal yang telah ditentukan sehingga wajib pajak bisa melakukan pembayaran tanpa perlu lagi ke samsat induk.

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

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

Tabel 4.1 Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan di Provinsi Sulawesi Selatan

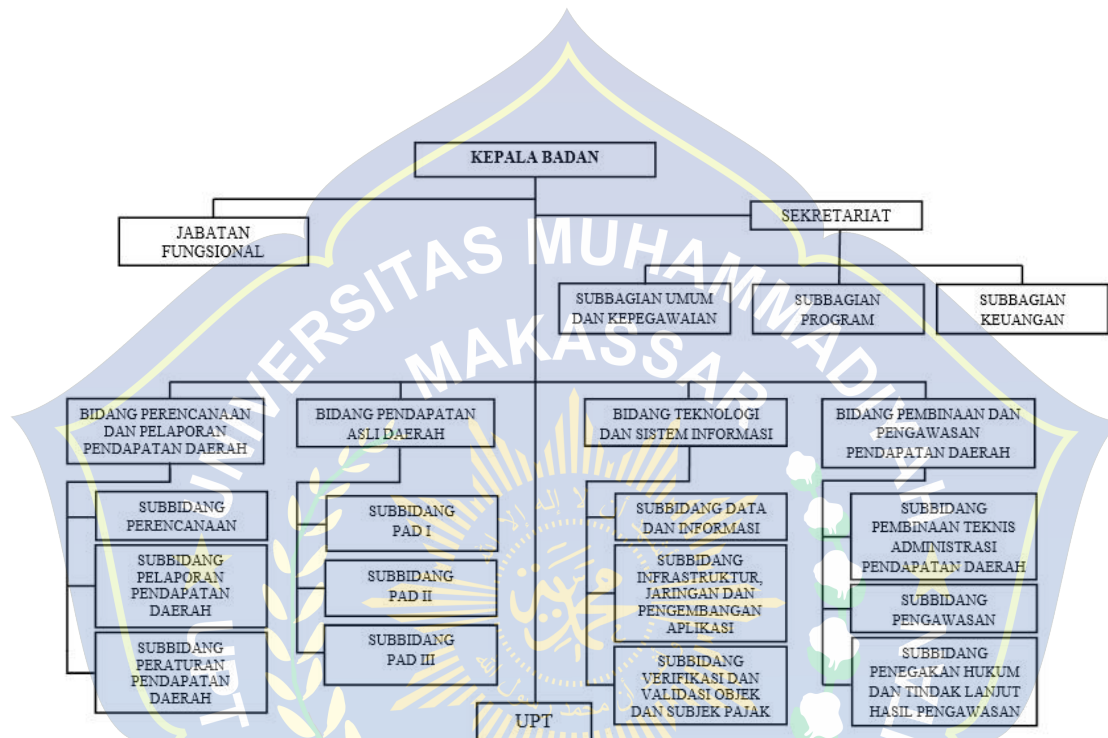
NO	UPT	ALAMAT
1	UPT Pendapatan wilayah bantaeng	Jl. A. Mannapiang, Kab. Bantaeng
2	UPT Pendapatan wilayah baru	Jl. H. Lanakka, Kab. Barru
3	UPT Pendapatan wilayah belopa	Kompleks Perkantoran Luwu
4	UPT Pendapatan wilayah bone	Jl. Jend. Ahmad Yani No. 2, Kab. Bone
5	UPT Pendapatan wilayah bulukumba	Jl. Anggrek No. 19, Kab. Bulukumba

6	UPT Pendapatan wilayah Enrekang	Jl. Jend. Sudirman, Kab. Enrekang
7	UPT Pendapatan wilayah Gowa	Jl. Tumanurung No. 17, Kab. Gowa
8	UPT Pendapatan wilayah Jeneponto	Jl. Pahlawan, Kab. Jeneponto
9	UPT Pendapatan wilayah Luwu Timur	Jl. Soekarno Hatta, Kab. Luwu Timur
10	UPT Pendapatan wilayah Luwu utara	Jl. A. Djemma, Kab. Luwu Utara
11	UPT Pendapatan wilayah sulawesi selatan 1 (Selatan)	Jl. H. A. Mappanyukki No. 89, Kota Sulawesi selatan
12	UPT Pendapatan wilayah Sulawesi selatan II (Utara)	Jl. Pajjaiyyang, Kota Sulawesi selatan
13	UPT Pendapatan wilayah Maros	Jl. Jend. Sudirman No. 1, Kab. Maros
14	UPT Pendapatan wilayah Palopo	Jl. Merdeka No. 1, Kota Palopo
15	UPT Pendapatan wilayah Pangkep	Jl. Sultan Hasanuddin No. 33, Kab. Pangkep

16	UPT Pendapatan wilayah Pare-Pare	Jl. Jend. Sudirman No. 95, Kota Pare-Pare
17	UPT Pendapatan wilayah Pinrang	Jl. Jend. Gatot Subroto, Kab. Pinrang
18	UPT Pendapatan wilayah Selayar	Jl. Siswomiharjo, Kab. Selayar
19	UPT Pendapatan Wilayah Sidrap	Jl. Paccakke No. 9, Kab. Sidrap
20	UPT Pendapatan Wilayah Sinjai	Jl. Persatuan Raya, Kab. Sinjai
21	UPT Pendapatan Wilayah Soppeng	Jl. Kayangan No. 10 Kab. Watansoppeng
22	UPT Pendapatan Wilayah Takalar	Jl. Jend. Sudirman, Kab. Takalar
23	UPT Pendapatan Wilayah Tana Toraja	Jl. Setiarda No. 6, Kab. Tana Toraja
24	UPT Pendapatan Wilayah Toraja Utara	Jl. Budi Utomo, Kab. Toraja Utara
25	UPT Pendapatan wilayah Wajo	Jl. Dahlia, Kab. Wajo

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

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



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

Gambar 4.2 struktur organisasi badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan

1) Kepala Badan

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

- a. penyusunan kebijakan teknis fungsi penunjang Bidang Keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah;
- b. pelaksanaan tugas dukungan teknis fungsi penunjang Bidang Keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah;

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

2) Sekretaris

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

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

3) Kepala Subbagian Program

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

4) Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Kasubbag Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan

urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian.

5) Kepala Subbagian Keuangan

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

6) Kepala Bidang Perencanaan dan Pelaporan Pendapatan Daerah

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

perencanaan, pelaporan, serta peraturan pendapatan daerah. Dalam melaksanakan tugas, Kabid Perencanaan Dan Pelaporan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi:

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

7) Kepala Bidang Pendapatan Asli Daerah

Kabid Pendapatan Asli Daerah mempunyai tugas membantu

Kepala Badan dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah bidang pendapatan asli daerah.

Dalam melaksanakan tugas, Kabid Pendapatan Asli Daerah mempunyai fungsi:

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

Kabid Teknologi dan Sistem Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam melaksanakan fungsi penunjang keuangan khususnya pengelolaan pendapatan daerah, koordinasi, pembinaan, dan pengelolaan data dan informasi, infrastruktur jaringan dan pengembangan aplikasi serta verifikasi dan validasi objek dan subjek pajak. MDalam melaksanakan tugas, Kabid Teknologi dan Sistem Informasi mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis fungsi penunjang keuangan khususnya

9) Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan

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

Dalam melaksanakan tugas, Kabid Pembinaan Dan Pengawasan mempunyai fungsi:

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

5. Mekanisme Pembayaran PKB Melalui Bapenda Sulsel Mobile

Dalam upaya meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan, Bapenda Sulawesi Selatan mengadopsi sistem berbasis e-Government melalui aplikasi Bapenda Mobile. Namun, hingga saat ini, aplikasi tersebut masih bergantung pada layanan pihak ketiga dalam berbagai aspek

operasionalnya. Penggunaan aplikasi pihak ketiga ini bukan tanpa alasan, melainkan didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis.

Salah satu alasan utama adalah efisiensi dalam pengembangan dan implementasi. Membangun sebuah aplikasi dari nol memerlukan waktu yang lama serta sumber daya yang tidak sedikit. Dengan memanfaatkan aplikasi pihak ketiga, Bapenda dapat dengan cepat mengintegrasikan teknologi yang sudah tersedia tanpa harus melalui proses pengembangan yang kompleks. Hal ini memungkinkan pelayanan pajak kendaraan dapat segera diakses oleh masyarakat tanpa hambatan teknis yang berarti.

Selain itu, faktor keamanan dan keandalan sistem menjadi pertimbangan yang tidak kalah penting. Aplikasi pihak ketiga umumnya telah melalui berbagai uji coba keamanan dan telah digunakan oleh banyak lembaga lainnya. Dengan demikian, risiko celah keamanan atau kesalahan teknis yang bisa menghambat pelayanan dapat diminimalisir. Keunggulan lain dari penggunaan layanan pihak ketiga adalah kemampuannya dalam berintegrasi dengan sistem yang sudah ada, seperti perbankan dan database kependudukan. Hal ini memastikan bahwa transaksi pajak kendaraan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lancar.

Bapenda juga menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus di bidang pengembangan aplikasi. Mengelola aplikasi secara mandiri memerlukan tim IT yang kompeten, baik dalam pengembangan, pemeliharaan, maupun peningkatan sistem. Dengan menggunakan aplikasi pihak ketiga, Bapenda dapat tetap fokus pada tugas utamanya dalam memberikan pelayanan pajak yang efektif, sementara aspek teknis ditangani oleh penyedia layanan yang lebih berpengalaman.

Dari segi biaya operasional, penggunaan aplikasi pihak ketiga sering kali lebih efisien dibandingkan dengan membangun sistem sendiri. Pengembangan dan pemeliharaan aplikasi dari nol membutuhkan anggaran yang besar, sedangkan menggunakan layanan yang sudah ada memungkinkan penghematan dalam biaya infrastruktur dan pengelolaan

sistem. Selain itu, aplikasi pihak ketiga umumnya mendapatkan pembaruan dan peningkatan fitur secara berkala dari penyedia layanan, sehingga Bapenda tidak perlu mengalokasikan sumber daya tambahan untuk menjaga agar sistem tetap terkini.

Di sisi lain, skalabilitas dan kemudahan penggunaan juga menjadi alasan penting. Aplikasi pihak ketiga telah dirancang untuk menangani volume transaksi yang besar serta memiliki antarmuka yang lebih user-friendly bagi masyarakat. Hal ini membantu meningkatkan adopsi sistem e-Government oleh wajib pajak dan mengurangi kendala dalam penggunaan aplikasi.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, penggunaan aplikasi pihak ketiga oleh Bapenda merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Meskipun demikian, ke depan, Bapenda dapat mengevaluasi dan mengembangkan solusi internal secara bertahap agar dapat lebih mandiri dalam pengelolaan sistem digitalnya. Berikut langkah-langkah pembayaran pajak melalui aplikasi

Bapenda Sulsel Mobile:

- 1) Pastikan terlebih dahulu telah mendownload aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di *PlayStore Android* maupun *APP Store IOS*.
- 2) Pilih Menu Pembayaran Pajak
- 3) Isi data diri dan kendaraan sesuai STNK, lalu klik proses.
- 4) Jika data berhasil didaftarkan akan muncul data pajak yang akan dibayarkan dan kode bayar yang berlaku 1x24 jam, lalu *copy* kode bayarnya (sebelum tekan tombol bayar, klik logo bintang di pojok kanan atas terlebih dahulu agar data pajak tersimpan dan tidak perlu mengisi data di pembayaran selanjutnya). Kemudian pilih bayar dan akan diarahkan ke *channel* pembayaran yang tersedia

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

a. Aplikasi Tokopedia

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

b. Mobile Banking Bank Sulselbar

Setelah kode billing/bayar terbit, berikut cara pembayaran via

Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar:

- 1) Masukkan user dan password Anda.
- 2) Pilih menu Pembayaran.
- 3) Lalu Pembayaran Samsat.
- 4) Lalu Pilih Samsat Lokal Sulsel.
- 5) Kemudian masukkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan dan proses pembayaran sampai selesai.

c. Aplikasi GoJek

- 2) Perlihatkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan.
- 3) Tunggu proses pembayaran sampai selesai.

d. Aplikasi Link Aja

Setelah kode billing/bayar terbit berikut cara pembayaran via

Aplikasi Link Aja:

- 1) Buka Aplikasi Link Aja dan pilih Menu Lainnya / More.
- 2) Kemudian cari menu Mandatory Levi.
- 3) Pilih E-Samsat.
- 4) Kemudian masukkan 16 digit kode billing/bayar yang didapatkan dari aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan proses pembayaran sampai selesai.

Cara Pengesahan dan Cetak SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah)

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

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

B. Hasil Penelitian

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile merupakan aplikasi resmi dari Badan Pendapatan Daerah Pemprov Sulawesi Selatan yang menyajikan informasi pajak kendaraan, lokasi layanan pajak kendaraan, pendaftaran e-samsat yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia melakukan pengecekan pajak kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara digital dan memudahkan masyarakat dalam mencari lokasi layanan pajak kendaraan terdekat. Sosial media yang dimiliki Bapenda Sulsel sebagai media bersosialisasi yakni Instagram dengan nama akun @bapendasulsel, YouTube dengan nama akun @bapendasulsel, Tiktok dengan nama akun @bapendasulsel, Facebook dengan nama akun Bapenda Sulsel, Twitter dengan nama akun @samsatsulsel, dan juga website resmi @bapenda.sulselprov.go.id.

Tabel 4.2 sosial media bapenda

NO	SOSIAL MEDIA	USER NAME	JUMLAH PENGIKUT
1	Instagram	@bapendasulsel	6.929
2	Tiktok	@bapendasulsel	511
3	Facebook	Bapenda sulsel	1300
4	Twitter	@samsatsulsel	28000
5	website	@bapenda.sulselprov.go.id	

Sumber: Badan pendapatan daerah sulsel 2025

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

1. Prediposisi

Memahami karakteristik masyarakat yang menggunakan aplikasi BAPENDA Mobile di Kota Sulawesi selatan sangat penting. Faktor-faktor seperti usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan akses terhadap teknologi mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi ini. Berdasarkan data dari Laporan Kinerja BAPENDA Sulawesi Selatan Tahun 2023 (bapenda.sulselprov.go.id), jumlah pengguna aplikasi ini mencapai 150.000 orang terdaftar, dengan rata-rata pengguna aktif bulanan sebanyak 120.000 orang.

Dari total pengguna terdaftar, sebanyak 105.000 orang berasal dari kelompok usia 25-45 tahun, 30.000 orang berusia di bawah 25 tahun, dan 15.000 orang berusia di atas 45 tahun. Sebagian besar pengguna memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 90.000 orang, diikuti lulusan perguruan tinggi sebanyak 52.500 orang, dan lainnya sebanyak 7.500 orang.

Tabel 4.3 jumlah pengguna aplikasi bapenda

NO	KATEGORI	SUB-KATEGORI	JUMLAH PENGGUNA	PERSENTASE (%)
1	TOTAL PENGGUNA	-	150.000	100%
2	BERDASARKAN USIA	< 25 TAHUN	30.000	20%
		25-45 TAHUN	105.000	70%
		>45 TAHUN	15.000	10%
3	BERDASARKAN PENDIDIKAN	SMA/SEDERAJAT	90.000	60%
		PERGURUAN TINGGI	52.500	35%
		LAINNYA	7.500	5%

4	BERDASARKAN WILAYAH	KOTA SULAWESI SELATAN	60.000	40%
		KABUPATEN GOWA	22.500	15%
		KABUPATEN MAROS	15.000	10%
		WILAYAH LAINNYA	52.500	35%

Sumber: Laporan Kinerja BAPENDA Sulawesi Selatan Tahun 2023 (bapenda.sulselprov.go.id)

Distribusi pengguna aplikasi mencakup berbagai wilayah di Sulawesi Selatan, dengan konsentrasi terbesar di Kota Sulawesi selatan sebanyak 60.000 orang, diikuti Kabupaten Gowa sebanyak 22.500 orang, Kabupaten Maros sebanyak 15.000 orang, dan wilayah lainnya sebanyak 52.500 orang.

Tabel 4.4 Jumlah unit kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan tahun 2024

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

Sumber: satudata.sulselprov.go.id, 2024

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

Sebagian besar pengguna aplikasi BAPENDA Mobile memanfaatkannya untuk berbagai keperluan terkait pajak kendaraan, seperti pengecekan pajak kendaraan sebanyak 120.000 orang dan melakukan pembayaran digital sebanyak 90.000 orang. Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2023, ditemukan bahwa 130.500 orang merasa aplikasi ini memberikan kemudahan signifikan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi ini dinilai mampu mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran dibandingkan metode konvensional, seperti harus datang langsung ke kantor Samsat. (Sumber: Survei Pengguna BAPENDA Mobile 2023).

Dalam wawancara dengan beberapa pengguna, diperoleh berbagai pandangan terkait manfaat dan tantangan dalam penggunaan aplikasi ini. Pengguna pertama, R A, menyatakan bahwa aplikasi ini sangat memudahkan dalam pembayaran pajak kendaraan karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Ia mengatakan, "Ya, karena sekarang proses pembayaran pajak sangat memudahkan. Bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja." R A juga menyoroti kejelasan informasi yang disediakan dalam aplikasi, yang menurutnya sangat memadai dan tidak membingungkan pengguna baru. Ia menambahkan,

"Sudah sangat jelas dan memadai. Aplikasinya sangat mudah untuk dipahami tanpa membingungkan pengguna."

Lebih lanjut, ia menekankan bahwa aplikasi ini sangat membantu bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi, seperti pekerja kantor atau pelaku usaha, karena pembayaran dapat dilakukan secara fleksibel tanpa harus meninggalkan pekerjaan utama. Menurutnya,

"Tidak memberatkan bagi pengguna, justru memberikan pilihan kemudahan bagi pengguna yang memiliki banyak kegiatan."

Sementara itu, pengguna kedua, S A, memberikan pandangan serupa mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi dalam pembayaran pajak kendaraan. Ia merasa bahwa kehadiran aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam menghindari antrean panjang di kantor Samsat.

"Ya, menurut saya dengan adanya aplikasi BAPENDA Mobile ini mempermudah kami masyarakat untuk membayar pajak kendaraan yang tidak perlu lagi mengantri ke kantor Samsat,"

Namun, S A juga mengungkapkan beberapa kendala yang pernah ia alami saat menggunakan aplikasi ini, seperti adanya gangguan teknis yang menyebabkan transaksi tidak berjalan lancar.

"Menurut saya sudah cukup jelas, namun sistemnya kadang masih suka error saat transaksi,"

katanya. Ia juga menyoroti bahwa bagi sebagian masyarakat, biaya penggunaan aplikasi dan keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi masih menjadi hambatan yang perlu diperhatikan oleh pengembang aplikasi. S A menjelaskan,

"Ya, biaya dan akses terhadap perangkat teknologi sangat memengaruhi kemampuan kami masyarakat untuk menggunakan aplikasi seperti ini."

Pengguna ketiga, saudara M M, mengungkapkan bahwa aplikasi BAPENDA Mobile sangat membantu dalam proses pembayaran pajak kendaraan, terutama bagi pekerja kantor yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor Samsat.

"Sebagai pekerja kantor, aplikasi ini sangat membantu saya untuk menghindari antrean panjang di Samsat. Prosesnya cepat dan mudah diakses,"
ujarnya. Namun, M M juga menyampaikan bahwa terkadang terdapat keterlambatan dalam pembaruan data kendaraan, yang dapat menyebabkan kesulitan saat melakukan pembayaran.

"Saya pernah mengalami kendala saat ingin membayar, tetapi data kendaraan saya belum terupdate di aplikasi, sehingga harus menghubungi pihak terkait,"

Pengguna keempat, saudara I S, menyatakan bahwa aplikasi ini sangat mudah diakses dan membantu dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Namun, ia juga mengalami beberapa kendala terkait proses verifikasi pembayaran yang kadang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, terutama saat terjadi lonjakan pengguna pada hari-hari tertentu.

"Aplikasinya sangat mudah digunakan, tetapi verifikasi pembayaran kadang membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama saat jam sibuk,"

katanya. Selain itu, ia merasa bahwa layanan bantuan yang tersedia dalam aplikasi perlu ditingkatkan untuk memberikan respons yang lebih cepat ketika pengguna menghadapi kendala teknis.

"Ketika mengalami masalah teknis, layanan bantuan di aplikasi terkadang lambat dalam merespons keluhan pengguna," tambahnya. Pengguna kelima, saudari N R, menyoroti manfaat aplikasi bagi ibu rumah tangga yang memiliki kesibukan dalam mengurus keluarga dan pekerjaan rumah. Ia merasa sangat terbantu dengan fitur pembayaran online yang dapat dilakukan kapan saja tanpa harus keluar rumah.

"Aplikasi ini sangat membantu saya yang harus mengurus banyak hal di rumah. Saya bisa membayar pajak kapan saja tanpa harus keluar rumah," ungkapnya.

Namun, N R menyarankan agar aplikasi dilengkapi dengan fitur pengingat otomatis yang lebih efektif untuk membantu pengguna membayar pajak tepat waktu.

"Saya berharap ada notifikasi pengingat yang lebih sering dan bisa disesuaikan agar tidak lupa membayar pajak tepat waktu," ujarnya.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu dengan aplikasi BAPENDA Mobile dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan akses, kejelasan informasi, serta fleksibilitas waktu dan tempat menjadi keunggulan utama aplikasi ini. Namun, kendala seperti error pada sistem, keterlambatan pembaruan data kendaraan, verifikasi yang lambat, serta keterbatasan akses teknologi bagi sebagian masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu diatasi oleh pengembang aplikasi agar dapat meningkatkan inklusivitas dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan ini.

2. Pendukung

Penyediaan infrastruktur dan kebijakan yang mendukung memainkan peran penting dalam keberhasilan aplikasi BAPENDA Mobile dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan wawancara dengan pihak terkait, peran Bapenda Sulsel dalam menyediakan infrastruktur pendukung untuk aplikasi ini terbilang sangat signifikan.

Bapak A M, yang bertugas dalam bidang teknologi, menjelaskan bahwa hampir seluruh infrastruktur aplikasi dikelola oleh pihak Bapenda Sulsel, mulai dari jaringan, server, sistem operasi (OS), keamanan, hingga desain front-end aplikasi. Pekerjaan ini dikerjakan sekitar 60% oleh internal, sementara sisanya dikerjakan oleh pihak ketiga. Bapak A M juga menekankan bahwa keterlibatan internal Bapenda Sulsel sangat penting dalam memastikan sistem tetap berjalan sesuai dengan kebutuhan organisasi:

"Hampir keseluruhan infrastruktur dikelola oleh kami, mulai dari jaringan, server, OS, keamanan, hingga desain front-end. Sebanyak 60% pekerjaan dikerjakan oleh internal, sisanya oleh pihak ketiga. Kami selalu berusaha untuk menjaga kestabilan sistem agar layanan kepada masyarakat tidak terganggu."

Bapak MM, sebagai pengguna aplikasi BAPENDA Mobile, mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Ia menyatakan bahwa kemudahan dalam mengakses informasi pajak dan proses pembayaran yang lebih cepat menjadi nilai tambah dari aplikasi ini:

"Saya merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Dulu saya harus antri di kantor Bapenda, tapi sekarang semuanya bisa dilakukan dari rumah. Informasi tentang pajak juga lebih mudah diakses."

Ibu IS, pengguna lainnya, menyoroti bahwa meskipun aplikasi ini memberikan banyak kemudahan, masih terdapat kendala terkait dengan pemahaman masyarakat terhadap fitur-fiturnya. Ia menyarankan agar sosialisasi lebih ditingkatkan:

"Aplikasi ini bagus, tetapi saya rasa masih banyak yang belum tahu cara menggunakannya dengan maksimal. Sosialisasi yang lebih luas dan tutorial yang mudah dipahami sangat diperlukan."

Bapak NR juga berbagi pengalamannya sebagai pengguna aplikasi, ia menilai bahwa aplikasi ini telah memberikan kemudahan dalam

melakukan pembayaran pajak kendaraan. Namun, ia berharap agar fitur notifikasi pembayaran dapat lebih dioptimalkan:

"Saya sangat terbantu dengan adanya notifikasi pembayaran, tetapi terkadang pemberituannya datang terlambat. Mungkin sistem pengingatnya bisa lebih diperbaiki lagi."

Prosedur koordinasi antar bagian juga menjadi aspek penting dalam mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah terkait aplikasi ini. Bapak A M menjelaskan bahwa untuk mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah terkait aplikasi BAPENDA Mobile, Bapenda Sulsel mengadakan rapat rutin dan membentuk tim kerja yang melibatkan berbagai bidang seperti teknologi, pajak, pengawasan, dan perencanaan. Setiap bidang memberikan masukan yang kemudian diintegrasikan ke dalam sistem aplikasi:

"Kami mengadakan rapat dan membentuk tim kerja yang melibatkan berbagai bidang seperti teknologi, pajak, pengawasan, dan perencanaan. Setiap bidang memberikan masukan yang kemudian diintegrasikan ke dalam sistem. Kami percaya bahwa kolaborasi ini sangat penting untuk menciptakan solusi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna."

Tabel 4.5 Spesifikasi Sosialisasi Bapenda Sulsel Mobile

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

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yang dilakukan Bapenda Sulsel bertempat di aula

Kantor Kelurahan Mannuruki dengan durasi 1 jam dan dihadiri oleh 22 RT/RW se-Kelurahan Mannuruki.

Berdasarkan wawancara dengan pengguna aplikasi BAPENDA Mobile, mayoritas merasa bahwa aplikasi ini sangat mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional yang memerlukan waktu dan usaha lebih. Salah satu pengguna, R A, mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat memudahkan karena proses pembayaran pajak dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, yang memungkinkan pengguna untuk tidak perlu lagi mengunjungi kantor Samsat secara langsung:

"Ya, karena sekarang proses pembayaran pajak sangat memudahkan. Bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja."

Selain itu, R A menambahkan bahwa informasi yang tersedia di dalam aplikasi sangat jelas dan mudah dipahami oleh pengguna, yang membuat pengalaman menggunakan aplikasi menjadi lebih lancar tanpa kebingungan:

"Sudah sangat jelas dan memadai. Aplikasinya sangat mudah untuk dipahami tanpa membingungkan pengguna."

Aplikasi ini juga memberikan solusi praktis, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi. R A menyatakan bahwa aplikasi ini tidak memberatkan biaya pengguna, bahkan memberikan kemudahan yang sangat berguna:

"Tidak memberatkan bagi pengguna, justru memberikan pilihan kemudahan bagi pengguna yang memiliki banyak kegiatan."

Hal serupa juga diungkapkan oleh S A, yang merasa bahwa aplikasi BAPENDA Mobile mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tanpa harus mengantri di kantor Samsat, yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga:

"Ya, menurut saya dengan adanya aplikasi BAPENDA Mobile ini mempermudah kami masyarakat untuk membayar pajak kendaraan yang tidak perlu lagi mengantri ke kantor Samsat."

Namun, S A juga mencatat adanya kendala teknis yang terkadang mengganggu kelancaran transaksi. Kendala seperti error pada sistem aplikasi menjadi penghambat dalam penggunaan yang lebih maksimal:

"Menurut saya sudah cukup jelas, namun sistemnya kadang masih suka error saat transaksi."

Dalam hal efisiensi waktu dan biaya, aplikasi BAPENDA Mobile memberikan kemudahan dalam proses pembayaran dengan pengawasan dari lembaga terkait. Bapak A M menjelaskan bahwa pengawasan aplikasi dilakukan oleh BPK dan KPK dengan menggunakan data penggunaan aplikasi, meskipun hingga saat ini belum ada indikator internal yang digunakan untuk mengukur keberhasilan aplikasi ini:

"Belum ada indikator internal. Pengawasan dilakukan oleh BPK dan KPK berdasarkan data penggunaan aplikasi."

Ke depannya, Bapak A S mengungkapkan bahwa mereka berencana untuk menambah fitur baru dalam aplikasi BAPENDA Mobile dan bersinergi dengan aplikasi lain di Pemprov Sulsel untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap, guna mendukung pelayanan publik yang lebih baik:

"Kami berencana menambah fitur baru dan bersinergi dengan aplikasi lain di Pemprov Sulsel untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap."

3. Kebutuhan

Berdasarkan wawancara dengan pengguna aplikasi BAPENDA Mobile, mayoritas merasa bahwa aplikasi ini sangat mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional yang memerlukan waktu dan usaha lebih. Salah satu pengguna, R A, mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat memudahkan karena proses pembayaran pajak dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, yang memungkinkan pengguna untuk tidak perlu lagi mengunjungi kantor Samsat secara langsung:

"Ya, karena sekarang proses pembayaran pajak sangat memudahkan. Bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja."

Selain itu, R A menambahkan bahwa informasi yang tersedia di dalam aplikasi sangat jelas dan mudah dipahami oleh pengguna, yang membuat pengalaman menggunakan aplikasi menjadi lebih lancar tanpa kebingungan:

"Sudah sangat jelas dan memadai. Aplikasinya sangat mudah untuk dipahami tanpa membingungkan pengguna."

Aplikasi ini juga memberikan solusi praktis, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi. R A menyatakan bahwa aplikasi ini tidak memberatkan biaya pengguna, bahkan memberikan kemudahan yang sangat berguna:

"Tidak memberatkan bagi pengguna, justru memberikan pilihan kemudahan bagi pengguna yang memiliki banyak kegiatan."

Hal serupa juga diungkapkan oleh S A, yang merasa bahwa aplikasi BAPENDA Mobile mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tanpa harus mengantri di kantor Samsat, yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga:

"Ya, menurut saya dengan adanya aplikasi BAPENDA Mobile ini mempermudah kami masyarakat untuk membayar pajak kendaraan yang tidak perlu lagi mengantri ke kantor Samsat."

Namun, S A juga mencatat adanya kendala teknis yang terkadang mengganggu kelancaran transaksi. Kendala seperti error pada sistem aplikasi menjadi penghambat dalam penggunaan yang lebih maksimal:

"Menurut saya sudah cukup jelas, namun sistemnya kadang masih suka error saat transaksi."

Tantangan lain yang dihadapi oleh pengguna, seperti yang disoroti oleh S A, adalah masalah terkait biaya dan akses terhadap perangkat teknologi. Ini memengaruhi kemampuan sebagian masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini secara optimal. Beberapa pengguna mungkin tidak memiliki perangkat yang memadai atau kesulitan dalam mengakses internet dengan lancar:

"Ya, biaya dan akses terhadap perangkat teknologi sangat memengaruhi kemampuan kami masyarakat untuk menggunakan aplikasi seperti ini."

Dalam hal ini, aplikasi BAPENDA Mobile terbukti memberikan kemudahan yang sangat berarti, terutama dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Pengguna merasa aplikasi ini menghemat waktu mereka secara signifikan. R A menjelaskan bahwa aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan dengan efisien, tanpa harus meninggalkan aktivitas utama mereka:

"Iya, sangat menghemat waktu dan biaya karena waktu kita jadi efisien tanpa mengganggu aktivitas kita."

Begitu pula dengan S A, yang menambahkan bahwa aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menghindari biaya transportasi serta waktu produktif yang sebelumnya terbuang untuk datang langsung ke kantor Samsat:

"Ya, sangat membantu. Dengan pembayaran digital, masyarakat dapat menghindari biaya transportasi dan potensi kehilangan waktu produktif yang sebelumnya dihabiskan untuk proses manual."

Keamanan dan kepercayaan terhadap aplikasi ini juga menjadi hal yang sangat penting bagi pengguna. R A berharap agar aplikasi BAPENDA Mobile memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi pengguna:

"Saya berharap aplikasi ini memiliki sistem keamanan yang kuat dan terpercaya untuk melindungi data pengguna."

Bagi S A, tingkat keamanan yang baik sangat penting, karena itu akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini. Kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi, yang pada gilirannya akan membantu pemerintah mencapai target penerimaan pajak dengan lebih efisien:

"Sangat penting, karena keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini, yang pada akhirnya membantu pemerintah mencapai target penerimaan pajak secara lebih efisien."

Dari sisi pengelola aplikasi, Bapak A S menyatakan bahwa mereka terus melakukan pemantauan dan membuka layanan aduan untuk masyarakat guna memastikan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi:

"Kami terus melakukan monitoring dan membuka layanan aduan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan terhadap aplikasi ini."

Implementasi e-Government melalui aplikasi BAPENDA Mobile juga dirancang untuk mendukung kemudahan penggunaan dalam proses pelayanan pajak kendaraan. Bapak A S menjelaskan bahwa aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan dengan cepat dan tepat tanpa harus datang ke kantor Samsat, sehingga memberikan solusi yang lebih efisien dalam pelayanan publik:

"Aplikasi ini memungkinkan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan cepat dan tepat tanpa harus ke kantor Samsat." Selain itu, pengguna lain dengan inisial MM, IS, dan NR juga memberikan pendapat mereka tentang aplikasi ini. MM menyatakan bahwa alasan utamanya menggunakan aplikasi ini adalah untuk menghindari antrean panjang di kantor Samsat. Menurutnya, dengan aplikasi ini, ia bisa menyelesaikan pembayaran pajak dengan lebih cepat tanpa perlu menghabiskan waktu di antrean:

"Aplikasi ini sangat membantu karena saya tidak perlu lagi antre panjang di kantor Samsat. Prosesnya lebih cepat dan efisien, sehingga saya bisa lebih fokus pada pekerjaan saya."

Ibu IS juga menyampaikan bahwa alasan ia menggunakan aplikasi ini adalah akses yang cepat dan praktis. Ia menuturkan bahwa sebelumnya, proses pembayaran pajak terasa sangat merepotkan, tetapi dengan aplikasi ini semuanya menjadi lebih mudah:

"Saya memilih menggunakan aplikasi ini karena aksesnya sangat cepat. Saya tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor Samsat, cukup dengan beberapa klik di ponsel, semua beres."

Sementara itu, Ibu NR menilai bahwa aplikasi ini sangat berguna dalam menghemat waktu dan tenaga, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal kerja padat. Ia berharap agar fitur di aplikasi ini dapat terus ditingkatkan agar lebih memudahkan pengguna:

"Sebagai orang yang sibuk dengan pekerjaan, aplikasi ini benar-benar solusi yang saya butuhkan. Tidak perlu cuti atau izin kerja hanya untuk membayar pajak. Namun, saya berharap fitur notifikasi bisa lebih akurat dan real-time."

Dalam hal efisiensi waktu dan biaya, aplikasi BAPENDA Mobile memberikan kemudahan dalam proses pembayaran dengan pengawasan dari lembaga terkait. Bapak A M menjelaskan bahwa pengawasan aplikasi dilakukan oleh BPK dan KPK dengan menggunakan data penggunaan aplikasi, meskipun hingga saat ini belum ada indikator internal yang digunakan untuk mengukur keberhasilan aplikasi ini:

"Belum ada indikator internal. Pengawasan dilakukan oleh BPK dan KPK berdasarkan data penggunaan aplikasi."

Ke depannya, Bapak A S mengungkapkan bahwa mereka berencana untuk menambah fitur baru dalam aplikasi BAPENDA Mobile dan

bersinergi dengan aplikasi lain di Pemprov Sulsel untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap, guna mendukung pelayanan publik yang lebih baik:

"Kami berencana menambah fitur baru dan bersinergi dengan aplikasi lain di Pemprov Sulsel untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap."

C. PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai implementasi aplikasi Bapenda Mobile dalam mendukung pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Sulawesi selatan didasarkan pada tiga indikator utama, yaitu kepercayaan, pendukung, dan kebutuhan. Berikut penjelasan secara naratif:

1. PREDIPOSISI

Predisposisi merupakan faktor penting dalam menentukan siapa yang lebih cenderung menggunakan aplikasi Bapenda Mobile, dan dapat dilihat melalui faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta motivasi pengguna. Berdasarkan teori Andersen dalam (Asep Setya Rini, 2015), predisposisi mempengaruhi kesiapan masyarakat untuk mengakses layanan, termasuk layanan digital seperti aplikasi. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bapenda Mobile lebih banyak digunakan oleh kelompok usia produktif, yakni 20–40 tahun, yang memiliki kebutuhan tinggi akan efisiensi waktu. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan pembayaran pajak kendaraan dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari, yang mencerminkan kebutuhan efisiensi pada kelompok usia ini.

Selain usia, tingkat pendidikan juga sangat memengaruhi predisposisi terhadap adopsi aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pengguna aplikasi Bapenda Mobile memiliki latar belakang pendidikan menengah ke atas, yang memudahkan mereka memahami antarmuka aplikasi dan menggunakan berbagai fitur yang tersedia. Informasi dalam aplikasi dianggap jelas dan mudah dimengerti, sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan dalam menggunakannya untuk membayar pajak kendaraan. Hal ini

menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berperan besar dalam meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi.

Namun, bagi masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, adopsi aplikasi sering kali terkendala. Pengguna dengan latar belakang pendidikan terbatas mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi karena kurangnya literasi digital. Temuan ini sesuai dengan teori Rogers dalam *Diffusion of Innovations* (2003), yang menyatakan bahwa tingkat adopsi teknologi lebih lambat di kalangan masyarakat dengan literasi rendah. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif untuk membantu pemahaman masyarakat mengenai cara kerja aplikasi, yang mencerminkan pentingnya pelatihan bagi kelompok ini. Bapenda Sulsel perlu menyediakan program pelatihan atau panduan praktis yang dapat membantu masyarakat dengan keterbatasan dalam hal pendidikan dan teknologi untuk lebih mudah mengakses dan menggunakan aplikasi.

Selain faktor usia dan pendidikan, pekerjaan juga menjadi elemen penting dalam predisposisi terhadap penggunaan aplikasi. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bapenda Mobile sangat membantu bagi pekerja kantoran karena mereka tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengantri di kantor Samsat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat yang bekerja di sektor formal, yang memiliki waktu terbatas, lebih cenderung menggunakan layanan digital seperti aplikasi ini untuk menghemat waktu. Sebaliknya, pengguna yang bekerja di sektor informal, seperti pedagang kecil, sering kali kurang familiar dengan aplikasi ini karena keterbatasan waktu dan kesempatan untuk mempelajari teknologi baru. Hal ini mencerminkan bahwa pekerjaan dan ketersediaan waktu menjadi faktor yang memengaruhi predisposisi individu terhadap penggunaan aplikasi.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa motivasi pengguna untuk mencari kemudahan dan efisiensi menjadi faktor penting dalam adopsi aplikasi. Pengguna yang memiliki kebutuhan mendesak, atau yang lebih memahami manfaat teknologi, cenderung lebih cepat mengadopsi aplikasi. Oleh karena itu, Bapenda Sulsel perlu mempertimbangkan karakteristik

individu dan menyusun pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang predisposisi ini, Bapenda Sulsel dapat merancang strategi sosialisasi yang lebih efektif, seperti meningkatkan literasi digital di wilayah dengan pendidikan terbatas, serta menyediakan pelatihan yang memadai bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

2. PENDUKUNG

Keberhasilan aplikasi Bapenda Mobile tidak terlepas dari faktor pendukung, seperti infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah, dan kerja sama lintas sektor. Menurut teori Resource-Based View oleh Barney (1991), keberhasilan implementasi teknologi sangat dipengaruhi oleh sumber daya internal dan eksternal yang mendukung pengembangan dan operasionalnya. Dalam hal ini, Bapenda Sulsel telah menyediakan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk jaringan, server, dan sistem keamanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur aplikasi dikelola secara internal oleh Bapenda Sulsel, mencakup aspek jaringan hingga desain antarmuka. Pengelolaan ini memungkinkan pengembangan aplikasi berjalan lebih terarah sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, aplikasi ini dirancang agar kompatibel dengan berbagai perangkat, sehingga mempermudah pengguna dalam mengakses layanan.

Dukungan kebijakan pemerintah juga menjadi faktor penting. Menurut teori Public Service Motivation (Perry, 1997), kebijakan yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan publik dapat mendorong adopsi teknologi baru. Dalam konteks ini, kebijakan insentif seperti potongan biaya administrasi bagi pengguna aplikasi Bapenda Mobile telah diterapkan. Kebijakan ini tidak hanya mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan digital, tetapi juga membantu meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

Kerja sama lintas sektor menjadi pendukung lain yang signifikan. Menurut Porter (1985), sinergi antarorganisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama dengan berbagai

penyedia layanan pembayaran digital, seperti e-wallet dan mobile banking, memberikan berbagai pilihan pembayaran kepada masyarakat. Berbagai platform digital kini dapat digunakan untuk membayar pajak kendaraan, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis.

Meski demikian, masih ada tantangan dalam penyediaan akses internet yang merata. Menurut laporan We Are Social (2023), sekitar 30% wilayah di Indonesia masih memiliki keterbatasan akses internet. Akses jaringan yang tidak merata menjadi salah satu hambatan utama dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Untuk mengatasi hal ini, telah dilakukan sosialisasi dan edukasi melalui media sosial, seminar, dan pelatihan langsung.

Dengan adanya dukungan infrastruktur, kebijakan, dan kerja sama lintas sektor, aplikasi Bapenda Mobile telah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan. Namun, perhatian lebih terhadap penguatan akses internet dan edukasi masyarakat diperlukan untuk menjangkau pengguna yang lebih luas.

3. KEBUTUHAN

Kebutuhan masyarakat terhadap aplikasi Bapenda Mobile dapat dijelaskan melalui teori Maslow tentang hierarki kebutuhan (1943). Dalam konteks ini, aplikasi ini memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan (kebutuhan keamanan finansial) serta kebutuhan efisiensi waktu dan kenyamanan (kebutuhan kenyamanan hidup). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini dianggap sangat praktis karena memungkinkan pembayaran pajak dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus meninggalkan pekerjaan utama.

Keamanan dalam transaksi digital juga menjadi kebutuhan yang sangat penting. Menurut teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem sangat memengaruhi niat mereka untuk menggunakan teknologi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengguna memiliki harapan agar aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan yang kuat,

seperti enkripsi data dan autentikasi melalui OTP. Hal ini bertujuan untuk melindungi data pribadi dan keuangan pengguna dari potensi penyalahgunaan.

Kemudahan penggunaan juga menjadi kebutuhan utama yang sering dikemukakan. Menurut penelitian Nielsen Norman Group (2012), antarmuka pengguna yang sederhana dan intuitif adalah kunci keberhasilan sebuah aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi dalam aplikasi Bapenda Mobile dianggap jelas dan mudah dipahami, sehingga proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih efisien. Namun, terdapat temuan bahwa error teknis yang sering terjadi pada aplikasi dapat mengurangi kenyamanan pengguna.

Selain itu, kebutuhan akan efisiensi waktu menjadi faktor yang sangat relevan bagi masyarakat perkotaan dengan mobilitas tinggi. Menurut survei McKinsey (2020), masyarakat modern lebih memilih layanan digital yang dapat menghemat waktu mereka dibandingkan layanan konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bapenda Mobile telah berhasil menjawab kebutuhan tersebut dengan menghilangkan kebutuhan untuk antri di kantor Samsat. Waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk antri kini dapat digunakan untuk kegiatan produktif lainnya.

Dengan demikian, aplikasi Bapenda Mobile telah memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal stabilitas sistem dan peningkatan keamanan. Pengelola aplikasi perlu terus memantau umpan balik dari pengguna untuk memastikan bahwa aplikasi ini tetap relevan dengan kebutuhan mereka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pemanfaatan aplikasi Bapenda Mobile dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Sulawesi selatan, dapat disimpulkan:

1. Demografis, Aplikasi Bapenda Mobile telah berhasil digunakan oleh mayoritas masyarakat berusia produktif (20–40 tahun) dengan tingkat pendidikan menengah ke atas. Kelompok ini memiliki literasi teknologi yang baik sehingga mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal. Namun, terdapat tantangan dalam menjangkau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau akses teknologi terbatas.
2. Kebutuhan, Aplikasi ini telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal efisiensi waktu, kenyamanan, dan keamanan. Proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih cepat dan praktis, sehingga pengguna tidak lagi perlu mengantri di kantor Samsat. Selain itu, fitur-fitur seperti pengingat jatuh tempo dan informasi pajak yang jelas telah membantu pengguna dalam mengelola kewajiban pajak mereka. Namun, beberapa kendala teknis seperti error sistem masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
3. Pendukung, Keberhasilan aplikasi Bapenda Mobile didukung oleh infrastruktur teknologi yang dikelola secara profesional oleh Bapenda Sulsel, kebijakan pemerintah seperti insentif pengguna, serta kerja sama dengan mitra strategis seperti penyedia layanan pembayaran digital. Meskipun demikian, akses internet yang belum merata dan rendahnya literasi digital di beberapa kelompok masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Bapenda Mobile.

1. Bapenda Sulsel

Berdasarkan temuan penelitian ini, Bapenda Sulsel disarankan untuk memperluas edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi Bapenda Mobile, terutama di kalangan kelompok dengan tingkat pendidikan rendah atau yang tinggal di wilayah pinggiran. Program pelatihan literasi digital secara berkala dapat diadakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi ini. Selain itu, perbaikan sistem aplikasi perlu dilakukan untuk mengatasi kendala teknis, seperti error saat transaksi, guna memastikan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Pengembangan fitur tambahan, seperti panduan interaktif dan layanan bantuan langsung, juga dapat memberikan nilai tambah yang bermanfaat bagi pengguna.

2. Saran untuk Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat lebih proaktif dalam memanfaatkan aplikasi Bapenda Mobile dengan mempelajari dan memahami fitur-fitur yang ada. Pengguna yang telah familiar dengan teknologi dapat membantu keluarga atau komunitas yang belum terbiasa dengan aplikasi ini, sehingga mereka juga dapat merasakan manfaatnya. Selain itu, masyarakat disarankan untuk memanfaatkan seluruh fitur aplikasi, seperti pengingat jatuh tempo dan informasi pajak, untuk mempermudah pengelolaan kewajiban pajak kendaraan mereka.

3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat memperdalam analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi digital di masyarakat dengan latar belakang yang lebih heterogen. Penelitian juga bisa mengeksplorasi dampak jangka panjang penggunaan aplikasi Bapenda Mobile terhadap kepatuhan pajak kendaraan serta melihat apakah

aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik secara lebih luas. Selain itu, penelitian bisa lebih fokus pada aspek teknis aplikasi, seperti keberlanjutan sistem dan keandalan infrastruktur yang mendukung penggunaan aplikasi di daerah-daerah terpencil.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan aplikasi Bapenda Mobile dapat semakin memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kota Sulawesi selatan. Aplikasi ini tidak hanya menjadi alat untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan, tetapi juga menjadi contoh sukses digitalisasi pelayanan publik yang inklusif dan efisien.



DAFTAR PUSTAKA

- a hasibuan, zainal; harry, b santoso. 2005. “standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah.” *prosiding konferensi nasional teknologi informasi dan komunikasi indonesia* (march): 42–48.
- amri, andi, pratama mubin, □ dahlia, and abbas selong. 2024. “pengaruh digitalisasi pelayanan, insentif dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor bapenda kota makassar.” *yume : journal of management* 7(1): 616–32. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/6419>.
- ardyanto, eko, herman tolle, and diah priharsari. 2021. “perancangan user experience aplikasi mobile informasi pajak dan pembayaran terpadu kota malang dengan metode human centered design.” *jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer* 5(8): 3399–3404. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- bermotor, kendaraan, and kota makassar. 2018. “jurnal dani darmawan 1465141012.” : 1–12.
- budiman, faris, and retno sunu astuti. 2021. “inovasi ‘new sakpole’ sebagai strategi pelayanan publik berbasis e-government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di jawa tengah.” *jurnal ilmiah edunomika* 5(2): 755.
- cahyadi, adi. 2003. “e-government: konsep dan permasalahan.” *journal the winners*: 1–12.
- marande, yunruth. 2017. “jurnal ilmiah administratie.” *jurnal ilmiah administratie* 8(73): 33–39.
- pada, bermotor, kantor samsat, and kabupaten biak. 2024. “<https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>.” 19(1): 55–71.
- pradilla, l t, and m p priyadi. 2022. “implementasi e-government pada pelayanan e-samsat dalam menciptakan good governance pada kantor samsat surabaya timur.” *jurnal ilmu dan riset* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4404>.
- putra, edson yahuda et al. 2023. “aplikasi mobile pengingat pajak kendaraan bermotor pada badan pendapatan daerah provinsi sulawesi utara mobile application for vehicle tax reminders at the regional revenue agency of north sulawesi province.” 9(1): 218–27.
- rahman, m. f., kencana, n., & kariem, m. q. a. 2024. “perbandingan pengembangan aplikasi e-samsat.” (12): 217–34.

samsat, mobile et al. 2024. "page 755." (25): 755–64.

sari, lia. 2021. "efektivitas e-samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (studi pada unit pelaksana teknik pengelolaan pendapatan simpang tiga bapenda provinsi riau)." : 10–11. <https://repository.uir.ac.id/9658/1/177110114.pdf>.

shafira, aina, and ardita kurniasiwi. 2021. "implementasi e-government dalam upaya kabupaten kulon progo." *jurnal caraka prabu* 5(1): 52–68.

tazkia, zahra et al. "hubungan karakteristik sosiodemografi terhadap tingkat pengetahuan pada masyarakat kota malang tentang swamedikasi varisela dan herpes zoster abstrak correlation between sociodemographic and knowledge of malang citizens about self-medication on varicela a." : 1–6.

wicaksana, arif, and tahar rachman. 2018. "efektivitas layanan e-samsat riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan beromotor di provinsi riau (studi kasus upt pengelolaan pendapatan simpang tiga bapenda provinsi riau)." *angewandte chemie international edition*, 6(11), 951–952. 3(1): 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

yolan, superman, besse herdiana. 2024. "jurnal vokatif: pendidikan bahasa, kebahasaan dan sastra." *jurnal vokatif: pendidikan bahasa, kebahasaan dan sastra issn* 1(1): 102–8.

zubaidah, evi, and ema fitri lubis. 2021. "inovasi layanan aplikasi e samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi riau." 14(2): 120–25.

a hasibuan, zainal; harry, b santoso. 2005. "standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah." *prosiding konferensi nasional teknologi informasi dan komunikasi indonesia* (march): 42–48.

amri, andi, pratama mubin, □ dahlia, and abbas selong. 2024. "pengaruh digitalisasi pelayanan, insentif dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor bapenda kota makassar." *yume : journal of management* 7(1): 616–32. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/6419>.

ardyanto, eko, herman tolle, and diah priharsari. 2021. "perancangan user experience aplikasi mobile informasi pajak dan pembayaran terpadu kota malang dengan metode human centered design." *jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer* 5(8): 3399–3404. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.

bermotor, kendaraan, and kota makassar. 2018. "jurnal dani darmawan 1465141012." : 1–12.

budiman, faris, and retno sunu astuti. 2021. “inovasi ‘new sakpole’ sebagai strategi pelayanan publik berbasis e-government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di jawa tengah.” *jurnal ilmiah edunomika* 5(2): 75



L

A



M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI

Suasana Pelayanan bapenda sulawesi selatan (3 januari 2025)



Wawancara dengan bapak A M



Wawancara dengan Andi Satriady, S.STP., MM. (kepala bidang teknologi dan sistem informasi), 6 januari 2025



*Dokumentasi Dengan pengguna aplikasi bapenda sulsel moch mallimngkaan
mangkulau*

(3 Januari 2025)



*Dokumentasi Dengan pengguna aplikasi bapenda sulsel srfhina adzani
(3 januari 2025)*



*Dokumentasi Dengan pengguna aplikasi bapenda sulsel rafly andhika syaiputra
(3 januari 2025)*

LAMPIRAN 2 SURAT PENELITIAN

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small></p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fsip@unismuh.ac.id Official Web : https://fsip.unismuh.ac.id</small></p>
<p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p> <p>PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI Nomor: 59/FSP/A.5-VI/IX/1446/2024</p>	
<p>Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara (i) :</p>	
<p>Nama : Muhammad rahmat nai patta Nim : 105611102021 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara</p>	
<p>Dengan Rencana Judul Skripsi :</p> <p><i>"Implementasi E-government BAPENDA Mobile Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Di Kota Makassar"</i></p>	
<p>Pembimbing I : Dr. NURYANTI MUSTARI, S.IP., M.Si Pembimbing II : DIAN LESTARI, S.Sos., M.AP</p>	
<p>Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.</p>	
	<p>Di tetapkan: di Makassar Pada tanggal: 03 September 2024 Dekan,</p> <p></p> <p><u>Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si</u> NBM. 730727</p>
<p>Tembusan Kepada yth;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing I 2. Pembimbing II 3. Ketua Prodi 4. Mahasiswa yang bersangkutan 5. Arsip 	
<p> <small>Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Progress for the Nation and Humankind</small> <small>Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Public Administration - Government Studies - Communication Science</small></p>	

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Widyatama - Professionalism - Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 472 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</small>
		
Nomor	: 1192/FSP/A.1-VIII/XI/1446 H/2024 M	
Lamp.	: 1 (satu) Eksamplar	
H a l	: <u>Pengantar Penelitian</u>	
Yth Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Makassar		
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.		
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	: Muh Rahmat Nai Patta	
S t a m b u k	: 105611102021	
J u r u s a n	: Ilmu Administrasi Negara	
Lokasi Penelitian	: Di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar	
Judul Skripsi	: <i>"Implementasi E-Governemnt Bapenda Mobile untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Makassar"</i>	
Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.		
Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ; Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.		
30 November 2024 Ketua Jurusan IAN		
 Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si NBM : 991 742		
		
		
 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi <small>Progress for the Nation and Humankind Public Administration - Government Studies - Communication Science</small>		



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

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

Nomor : 5382/05/C.4-VIII/XI/1446/2024

30 November 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

28 Jumadil awal 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1192/FSP/A.1-VIII/XI/1446 H/2024 M tanggal 30 Nopember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUH RAHMAT NAI PUTRA

No. Stambuk : 10561 1102021

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Implementasi E-Governemnt Bapenda Mobile untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 2 Desember 2024 s/d 2 Februari 2025.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761



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

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

Nomor : **30902/S.01/PTSP/2024** **Kepada Yth.**
 Lampiran : - Kepala Badan Pendapatan Daerah
 Provinsi Sulawesi Selatan
 Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5382/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 tanggal 30 November 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MUH RAHMAT NAI PATT A**
 Nomor Pokok : **105611102021**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
 Alamat : **Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar**
PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT BAPENDA MOBILE UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Desember 2024 s/d 04 Januari 2025**

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 04 Desember 2024

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



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

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



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

Akamat 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 : Muh Rahinat Nai Patta

Nim : 105611102021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	10 %	15 %
4	Bab 4	10 %	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 seperti halnya.

Makassar, 23 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursimah S. Hui, M.I.P.
NBM. 964 591

AB I Muh rahmat Nai patta 105611102021

ORIGINALITY REPORT

100%

LULUS

SIMILARITY INDEX

turnitin

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	1%
2	journal.budiluhur.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Dongguk University Student Paper	1%
4	www.berotak.com Internet Source	1%
5	pt.scribd.com Internet Source	1%
6	repository.its.ac.id Internet Source	1%
7	repository.stieipwija.ac.id Internet Source	1%
8	repository.upi.edu Internet Source	1%
9	text-id.123dok.com Internet Source	1%



10	bakinews-online.com Internet Source	1%
11	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	1%
12	pakarifdumai.blogspot.com Internet Source	1%
13	pusdatin.rri.co.id Internet Source	1%
14	scholar.unand.ac.id Internet Source	1%
15	Neni Nuraeni, Dede Syahrudin. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur", Karimah Tauhid, 2024 Publication	<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

BAB II Muhratmat Nai patta 105611102021

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

**22%**

INTERNET SOURCES

9%

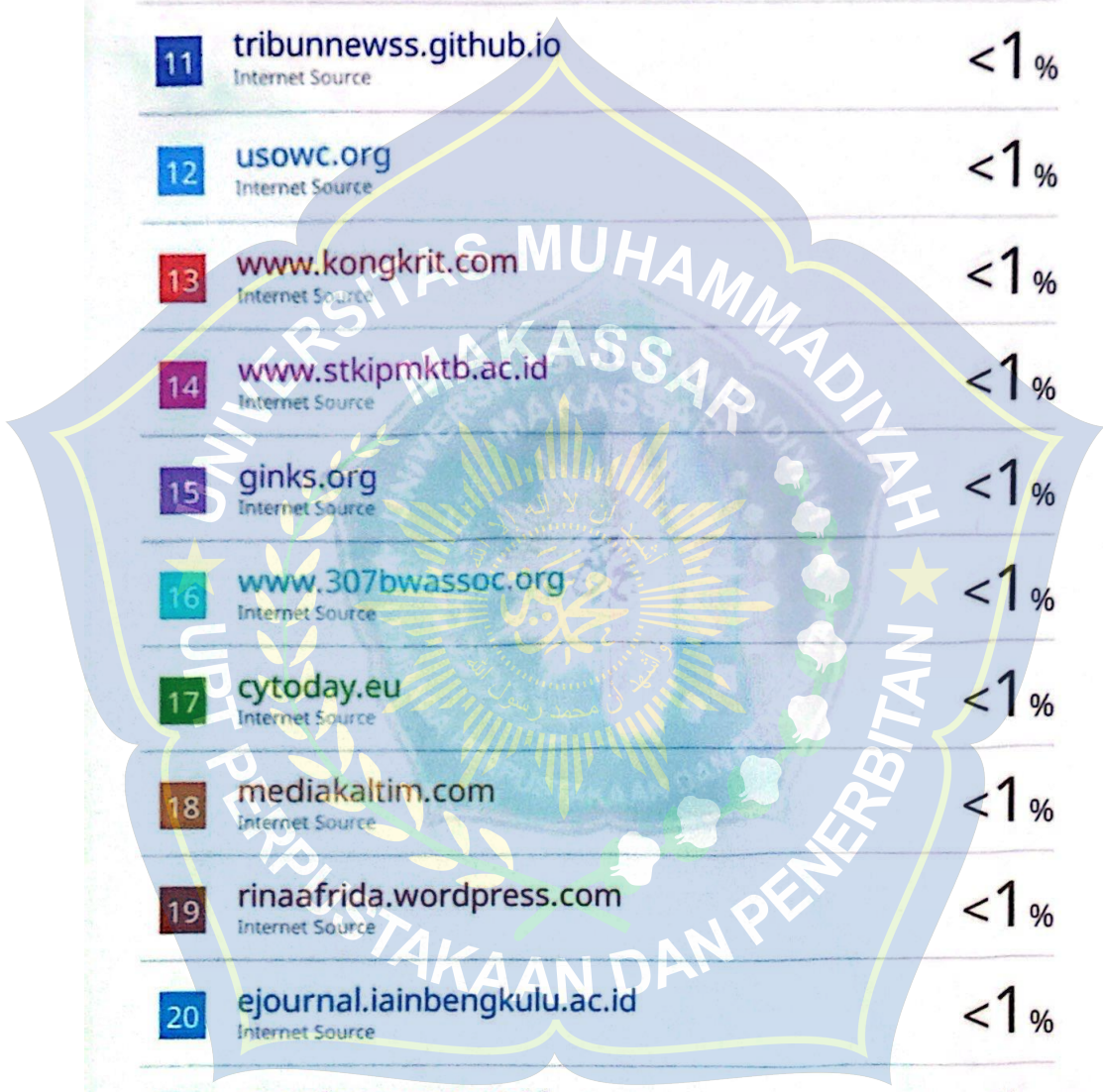
PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	8%
2	repository.uir.ac.id Internet Source	1%
3	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	www.lmpjogja.org Internet Source	1%
6	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	1%
7	www.del.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
9	repository.ekuitas.ac.id Internet Source	<1%



10	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	<1 %
11	tribunnewss.github.io Internet Source	<1 %
12	usowc.org Internet Source	<1 %
13	www.kongkrit.com Internet Source	<1 %
14	www.stkipmktb.ac.id Internet Source	<1 %
15	ginks.org Internet Source	<1 %
16	www.307bwassoc.org Internet Source	<1 %
17	cytoday.eu Internet Source	<1 %
18	mediakaltim.com Internet Source	<1 %
19	rinaafrida.wordpress.com Internet Source	<1 %
20	ejournal.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.ppns.ac.id Internet Source	<1 %

22	www.loveablelayouts.com Internet Source	<1 %
23	cap-ny153.org Internet Source	<1 %
24	core.ac.uk Internet Source	<1 %
25	doku.pub Internet Source	<1 %
26	kampungilmuku.blogspot.com Internet Source	<1 %
27	Ardiyansah, Munawaroh. "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor", JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik, 2021 Publication	<1 %
28	F.A. Mukarrama, Nur'Eni Nur'Eni, Fadryani Fadryani. "Sistem Antrian Single Channel Multiple Phase dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palu", Natural Science: Journal of Science and Technology, 2017 Publication	<1 %
29	Juliana Tandililing. "PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS	<1 %

KEUANGAN SEKOLAH TERHADAP MOTIVASI MENGAJAR GURU DI KABUPATEN KEEROM", KEUDA (Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Daerah), 2019

Publication

- | | | |
|----|---|-----|
| 30 | Nurul Azisyah, Grace T. Pontoh, Nirwana Nirwana. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Menggunakan QRIS", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2024 | <1% |
| 31 | Willi Fatimaleha, Anna Sofia Atichasari, Eso Hernawan, Ni'matullah Ni'matullah. "Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak", STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2020 | <1% |
| 32 | Yulia Putri Kartika Permatasari, Annisaa Aprilia Puspitasari, Meisyi Naishilla Deftri Pratiwi. "Komunikasi Anak Perempuan dan Single Father: Tantangan, Hambatan, dan Peran Media Sosial", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2024 | <1% |
| 33 | donnerawards.org | <1% |
| 34 | ejournal.unsrat.ac.id | <1% |

Internet Source

Internet Source



35	henrystreetschool.org Internet Source	<1 %
36	jurnalunibi.unibi.ac.id Internet Source	<1 %
37	qdoc.tips Internet Source	<1 %
38	redproteccionsocial.org Internet Source	<1 %
39	repository.akperkyjogja.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
41	www.embraceaustralia.com Internet Source	<1 %
42	www.iyb.ac.id Internet Source	<1 %
43	www.ojs.unr.ac.id Internet Source	<1 %
44	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
45	Rili Windiasih. "Komunikasi Pembangunan di Era Digital melalui e-Government dalam Pelayanan Publik dan Pemberdayaan", Suluh	<1 %

Pembangunan : Journal of Extension and
Development, 2019
Publication

46

investor.cimbniaga.co.id
Internet Source

<1%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BAB III Muh rahmat Nai patta 105611102021

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	5%
2	Nursanti Nursanti, Masdar Mas'ud, Nur Alam. "Efektivitas dan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2019 Publication	2%
3	repositori.umsu.ac.id Internet Source	2%

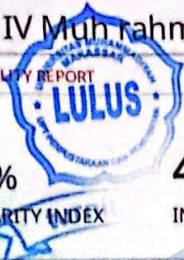
Exclude quotes Exclude bibliography Exclude matches UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV Muhr rahmat Nai patta 105611102021

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

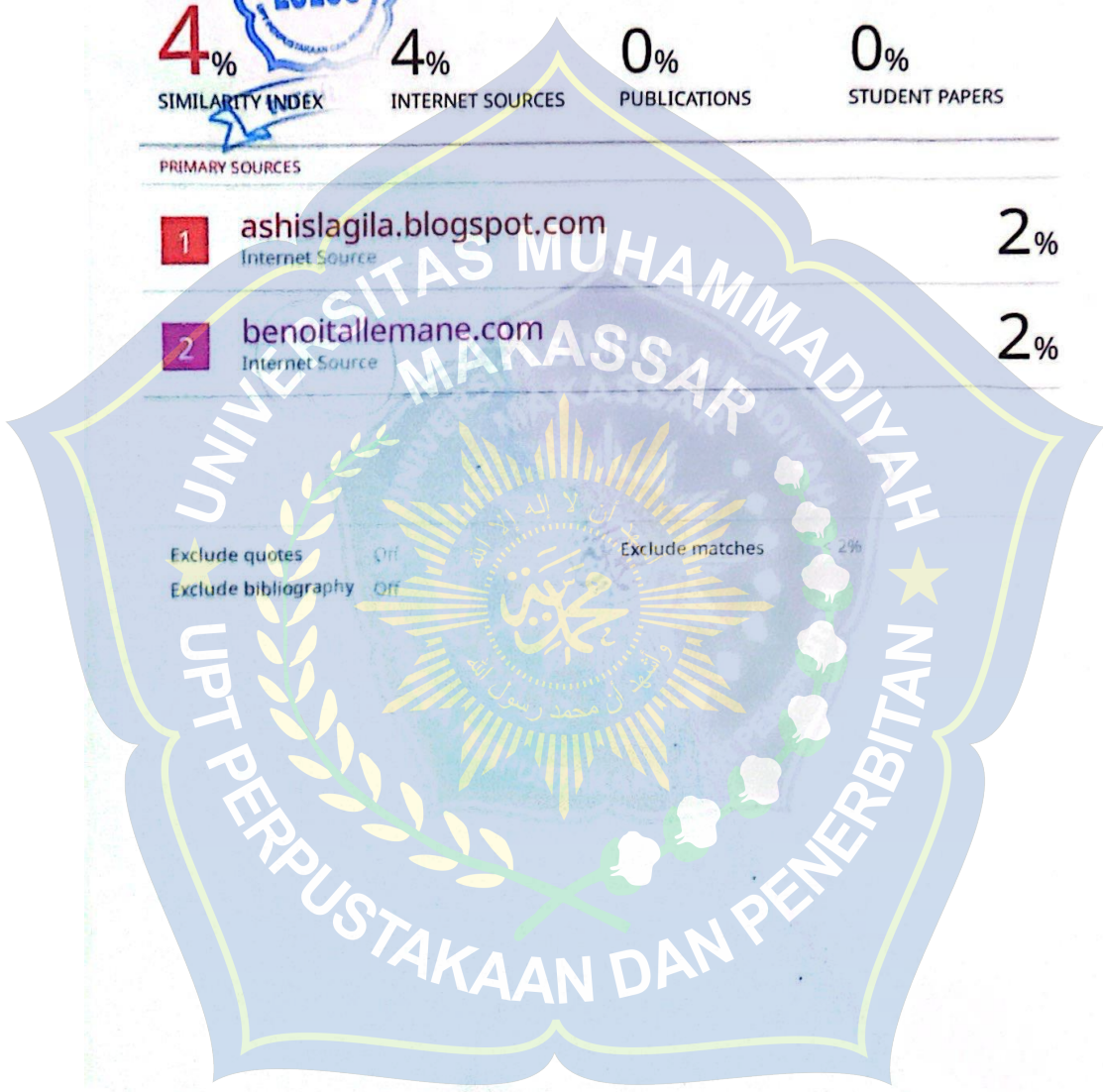
PRIMARY SOURCES

1	ashislagila.blogspot.com Internet Source	2%
2	benoitallemane.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches 2%



BAB V Muhr ahmat Nai patta 105611102021

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia
Student Paper

3%

2

blog.teknokrat.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

Exclude matches Off



RIWAYAT HIDUP



Muh Rahmat Nai Patta, lahir di Gowa pada tanggal 14 Mei 2002 dari pasangan Almarhum bapak Nai Patta A.Ma.Pd dan ibu Hartinah. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Pendidikan yang di tempuh yaitu SD Inpres hartaco indah tahun 2014, SMPN 18 Makassar tahun 2017, SMA LPP UMI Makassar tahun 2020, dan sejak 2021 mengikuti program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Administrasi Negara Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dengan stambuk 105611102021. Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, pada tahun 2025 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi berjudul ‘Implementasi *E-goverment* bapenda mobile untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan dikota Makassar’ dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).