

ABSTRAK

Sulfika, Haerana, Nur Wahid, 2025. Evaluasi Program Aplikasi Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi (PAKINTA) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak di Kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Aplikasi Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi (PAKINTA) dalam meningkatkan pelayanan pajak di Kota Makassar. Aplikasi ini dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih cepat, transparan, dan efisien. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri atas pegawai Bapenda serta wajib pajak pengguna PAKINTA. Analisis dilakukan dengan model evaluasi Wirawan yang mencakup lima komponen, yaitu *input*, *process*, *output*, *outcome*, dan *impact*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PAKINTA berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pajak, terutama dari aspek kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi pembayaran. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital dan kurang optimalnya sosialisasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan edukasi, pendampingan, serta pengembangan sistem agar pemanfaatan PAKINTA lebih optimal dan merata adaptif terhadap kebutuhan masyarakat luas.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Aplikasi PAKINTA, Digitalisasi

ABSTRACT

Sulfika, Haerana, Nur Wahid, 2025. Evaluation of the Integrated and Digitalized Tax Application Program (PAKINTA) in Improving Tax Services in Makassar City.

This study aims to evaluate the implementation of the Integrated and Digitalized Tax Application Program (PAKINTA) in improving tax services in Makassar City. This application was developed by the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Makassar City as a digital-based public service innovation to facilitate the public in fulfilling tax obligations more quickly, transparently, and efficiently. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The informants consist of Bapenda officials and taxpayers who use PAKINTA. The analysis is conducted using Wirawan's evaluation model, which includes five components: input, process, output, outcome, and impact.

The results show that PAKINTA contributes positively to improving the quality of tax services, particularly in terms of ease of access, time efficiency, and payment transparency. However, its implementation still faces obstacles in the form of limited digital literacy and suboptimal socialization. Therefore, strengthening education, assistance, and system development is necessary so that the utilization of PAKINTA becomes more optimal and evenly distributed, adaptive to the needs of the wider community.

Keywords: Program Evaluation, PAKINTA Application, Digital