

ABSTRAK

ALIA RAMADHANI. Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah (SIPANDA) dalam Mendukung Public Service di Kota Baubau (dibimbing oleh Dr. Rudi Hardi dan Nursaleh Hartaman).

Penelitian ini membahas inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah (SIPANDA) dalam mendukung public service di Kota Baubau. Penerapannya masih menghadapi kendala berupa belum meratanya kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital sehingga manfaat SIPANDA belum dirasakan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip New Public Service. Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi SIPANDA berdasarkan lima karakteristik inovasi Rogers serta keterkaitannya dengan New Public Service.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas aparatur Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau dan masyarakat pengguna SIPANDA. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPANDA telah memberikan keunggulan dibandingkan pelayanan konvensional melalui efisiensi waktu, biaya, tenaga, kemudahan memperoleh informasi, dan fleksibilitas pembayaran pajak. Pada aspek compatibility, SIPANDA telah sesuai dengan kebutuhan kelembagaan dan perkembangan transaksi digital, namun belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan seluruh masyarakat. Pada aspek complexity, aplikasi relatif mudah bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi, tetapi masih dianggap rumit oleh sebagian pengguna dan dipengaruhi kendala teknis serta jaringan. Pada aspek trialability, uji coba teknis dan monitoring telah dilakukan, tetapi pengalaman mencoba dan pendampingan kepada masyarakat masih perlu diperkuat. Sementara itu, aspek observability menunjukkan bahwa manfaat SIPANDA telah terlihat melalui kemudahan dan efisiensi pelayanan, meskipun belum dirasakan secara merata. Jika dikaitkan dengan New Public Service, SIPANDA telah mengarah pada pelayanan yang berorientasi kepada warga, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan antara kesiapan teknologi dan kemampuan sebagian masyarakat dalam mengakses, memahami, menggunakan, dan memperoleh manfaat dari layanan digital. Dengan demikian, SIPANDA telah mendukung public service di Kota Baubau, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek kemudahan penggunaan, kestabilan sistem, sosialisasi, pendampingan, dan pemerataan manfaat pelayanan.

Kata kunci: Inovasi, *New Public Service*, Pelayanan Publik, *E-Government*.