

*(Original Article)*

## Efektivitas E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel

Nilasri Putri Samudra<sup>1\*</sup>, Budi Setiawati<sup>2</sup>, Muhammad Yahya<sup>3</sup>

<sup>12</sup> Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>3</sup> Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

\*Correspondence: [nilasri@gmail.com](mailto:nilasri@gmail.com)

**Abstrak** Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dikategorikan cukup efektif, dikarenakan dari tiga indikator hanya satu yang belum efektif. Pencapaian tujuan dalam penerapannya mengefisienkan waktu dan realisasi pertumbuhan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat secara signifikan yang memberikan kontribusi yang tinggi pada Pendapatan Asli Daerah. Integrasi yang dilakukan dengan beberapa instansi lain dan cara sosialisasi yang bervariasi yakni sosialisasi secara langsung ke masyarakat. Adaptasi dalam hal SDM belum memadai, masih kekurangan SDM untuk pengembangan aplikasi ini, namun sarana prasarana sudah memadai.

**Kata kunci:** Efektivitas, E-government, Bapenda Sulsel Mobile

***Abstract** The purpose of the study was to determine the Effectiveness of E-Government Motor Vehicle Tax Payments based on the Bapenda Sulsel Mobile Application at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. The type of research uses a qualitative method with a descriptive research type, data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payments based on the Bapenda Sulsel Mobile Application at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province can be categorized as quite effective, because of the three indicators only one is not yet effective. Achievement of objectives in its implementation is efficient in terms of time and the realization of Motor Vehicle Tax growth has increased significantly which has contributed greatly to Regional Original Income. Integration carried out with several other agencies and various methods of socialization, namely direct socialization to the community. Adaptation in terms of human resources is not adequate, there is still a lack of human resources for the development of this application, but the infrastructure is adequate.*

**Keywords:** Effectiveness, E-government, Bapenda Sulsel Mobile

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, termasuk di dalamnya cara pemerintah melayani masyarakat. Di era digital ini, konsep *e-government* semakin berkembang pesat sebagai solusi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. *E-government* atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penggunaan teknologi informasi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih cepat dan efektif (Oktavianto et al., 2021). Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan *good governance* (Suhardin, 2023).

Pemerintah Indonesia secara resmi mulai menerapkan *e-government* seiring dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang disertai dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-government* Lembaga dari Kemenkominfo. Dengan adanya *e-government ini*, pemerintah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat (Parawu et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilakukan oleh pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia dalam upaya melakukan pembaharuan melalui inovasi pelayanan publik. Salah satu pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari 24 Kabupaten/Kota dimana masing-masing Kabupaten/Kota memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi. Pada tahun 2022, jumlah penduduk di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 9.225.747 jiwa (sulsel.bps.go.id). Meningkatnya jumlah penduduk di Provinsi Sulawesi Selatan tentu mendorong tingginya mobilitas masyarakat. Hal tersebut tentu menjadi salah satu faktor terbesar yang menyebabkan meningkatnya jumlah sarana transportasi khususnya kendaraan bermotor yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 3.996.000 unit (bps.go.id). Hal tersebut mengindikasikan bahwa jumlah kendaraan bermotor khususnya di Provinsi Sulawesi Selatan cukup tinggi (Hakim, 2023).

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara dan pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan

pelayanan publik. Salah satu jenis pajak yang penting adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan memegang peranan penting dalam pembangunan infrastruktur serta penyediaan layanan transportasi publik yang lebih baik (Rasyid, 2023). Namun, meskipun pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan, proses pembayaran yang selama ini dilakukan secara manual seringkali menemui berbagai kendala (Robbi et al., 2020).

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor akibat banyaknya masyarakat yang lebih condong dalam memakai kendaraan bermotor pribadi dibandingkan dengan angkutan umum dalam kegiatan sehari-hari, serta mayoritas masyarakat mempunyai kendaraan bermotor berjumlah di atas satu sehingga terjadi peningkatan pertumbuhan pada kendaraan bermotor. Selain itu, kemudahan dalam sistem kredit juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan pada kendaraan bermotor. Banyak masyarakat memiliki tingkat kesibukan yang cukup padat, serta masyarakat yang berada di daerah luar kota menjadi penyebab tidak adanya waktu dalam membayar pajak maupun mengunjungi kantor Samsat dan menunggu antrian yang cukup lama. Hal tersebut membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa dari calon untuk menghindari antrian dan sudah terima jadi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam menghimpun pajak kendaraan bermotor guna memperbaiki tingkat pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak merupakan kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, bahwa pajak dapat dilihat sebagai salah satu perwujudan kenegaraan dalam upaya peningkatan kesejahteraan, keadilan dan pembangunan sosial berdasarkan asas keadilan, kesederhanaan, efisiensi, kepastian hukum, kemanfaatan dan kepentingan nasional.

Potensi pembayaran PKB (pajak kendaraan bermotor) dan BBNKB (bea balik nama kendaraan bermotor) meliputi sebagian besar penduduk termasuk yang belum berpenghasilan tetap. Realisasi rata-rata PKB sebesar Rp 1,5 triliun dan BBNKB +/- Rp 1 triliun per tahun. Kedua jenis pajak ini memberi kontribusi rata-rata di atas 61% per tahun dari total penerimaan pajak daerah dan merupakan sumber penerimaan utama pada Pemprov Sulsel (bapendasulsel.web.id). Karena pengaruhnya yang begitu besar, Pemerintah

Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Bapenda Sulsel) terus berupaya mengembangkan cara untuk meningkatkan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB yang bekerjasama dengan kepolisian daerah, PT. Jasa Raharja, dan PT. Bank Sulselbar, bertujuan agar masyarakat mudah mendapatkan informasi jumlah pajak yang harus dibayar persyaratan prosedur dan metode pembayarannya.

Kendala-kendala yang muncul dari sistem manual di antaranya adalah antrian yang panjang di kantor Samsat, waktu tunggu yang lama, serta proses administrasi yang sering kali tidak efisien. Selain itu, bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota, pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa menjadi proses yang cukup merepotkan, karena harus meluangkan waktu dan biaya tambahan untuk mengurus administrasi di kantor Samsat. Kondisi ini dapat menurunkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan mereka secara tepat waktu (Nurdianti et al., n.d.).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulsel berinovasi dengan meluncurkan aplikasi berbasis digital yang memungkinkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor secara daring. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya penerapan *e-government* dalam bidang perpajakan daerah, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Aplikasi Bapenda Sulsel hadir sebagai solusi inovatif yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui perangkat mobile tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat membayar pajak kapan saja dan di mana saja, selama mereka memiliki akses internet dan perangkat yang mendukung. Fitur-fitur dalam aplikasi ini mencakup informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar, tanggal jatuh tempo, serta metode pembayaran yang beragam, seperti melalui transfer bank atau platform pembayaran elektronik lainnya.

Meskipun aplikasi ini diharapkan mampu memberikan banyak manfaat, implementasi *e-government* sering kali dihadapkan pada tantangan dalam hal adopsi dan penerapannya di lapangan. Tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang cukup untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan mudah. Sosialisasi dan edukasi yang belum merata, terutama di kalangan masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi, juga dapat menjadi kendala tersendiri. Di samping itu, masih ada pertanyaan mengenai keandalan sistem ini dalam menangani transaksi dalam jumlah besar, serta sejauh mana tingkat keamanan dan privasi data wajib pajak yang disimpan dalam aplikasi tersebut.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menargetkan transaksi pajak daerah dan retribusi lingkup Pemprov Sulsel semuanya akan dilakukan secara non tunai paling lambat pada tahun 2025. Hal ini telah tercantum pada Road Map Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah tahun 2022–2025 sebagaimana ditetapkan dalam Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 835/III/2022. Dengan begitu, Pemprov Sulsel melalui Bapenda Sulsel telah melakukan inovasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor (PKB) yaitu dengan meluncurkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile. Melalui aplikasi ini, Pemprov Sulsel berhasil meraih dua penghargaan di acara Rapat Koordinasi Nasional Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) 2023. Kedua penghargaan itu adalah sebagai Tim P2DD Provinsi Terbaik 2023 dan sebagai Pemerintah Daerah dengan Program Unggulan P2DD Terbaik yakni Bapenda Sulsel Mobile.

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile diluncurkan pada Juni 2022 dan telah membantu dalam proses pelayanan administrasi pajak kendaraan. Di dalam aplikasi Bapenda Sulsel Mobile memuat berbagai pelayanan meliputi cek pajak kendaraan, pembayaran pajak, dan lapor jual kendaraan, serta memuat informasi pajak kendaraan bermotor sehingga tidak ada lagi informasi yang salah beredar di masyarakat. Masyarakat dapat mengakses aplikasi ini dengan mengunduhnya melalui *playstore* maupun *appstore*. Hingga bulan November tahun 2023, aplikasi Bapenda Sulsel Mobile telah diunduh sebanyak kurang lebih seratus ribu unduhan.

Dalam penerapan *e-government* harus ada kesiapan mulai dari sarana dan prasarana hingga sumber daya manusia, aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di *google playstore* maupun *appstore* ada berbagai masalah dan keluhan-keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya, permasalahan teknis pada aplikasi, alur pelayanan yang rumit, hingga arahan yang belum jelas mengenai penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini. Dengan adanya masalah-masalah tersebut, Bapenda Sulsel harus melakukan evaluasi, karena melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile seharusnya dapat mempermudah dalam mengakses pelayanan dan informasi seputar pajak kendaraan bermotor.

Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungn

dengan waktu, nilai dan kuantitas (Farida et al., 2022). Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektifitas kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut (Mistilasari et al., 2023).

(Harni et al., 2024) Dalam (Anis et al., 2021) efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan tertentu tercapai, istilah efektivitas juga sering merujuk pada hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tingkat atau derajat pencapaian tujuan yang telah diharapkan

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program (Aulia & Soemitra, 2021). Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*) (Aulia & Soemitra, 2021).

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam konteks berbangsa dan bernegara. Apapun bentuk negaranya, pelayanan publik menjadi alat pemerintah dalam mewujudkan *welfare state* atau kesejahteraan warganya. Pelayanan publik pun menjadi salah satu dimensi sekaligus bagian dari proses administrasi publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dan administrasi publik ibarat dua sisi mata uang logam yang satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan. Hal ini terwujud seiring dengan perkembangan administrasi publik yang begitu pesat yang ditandai dengan munculnya paradigma *New Public Service*, yang lebih menitikberatkan bahwa pemerintah bukan lagi sebagai juragan masyarakat, melainkan sebagai pelayan masyarakat. Sehingga pelayanan publik merupakan suatu domain kewajiban yang harus ditunaikan oleh pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara, yaitu mensejahterakan kehidupan masyarakatnya (Salsadela, 2022).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang beralamat di Jl. A. P Pettarani No. 1, Mannuruki, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, artinya penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai Efektivitas E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda SulSel Di Kota Makassar.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian yang hasilnya disajikan dalam bentuk narasi dengan tujuan memberikan gambaran yang mendalam mengenai Efektivitas E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda SulSel Di Kota Makassar.

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer maupun data Sekunder. Untuk mengumpulkan kedua data tersebut peneliti menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data, yaitu: Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Teknik analisis data diperlukan analisis data dalam penelitian agar mengetahui sebuah permasalahan dan mendapatkan sebuah solusi. Terdapat tiga teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik analisis data yaitu: Mereduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

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.

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 E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebagai berikut:

### Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya yang dipandang sebagai proses yang terdiri dari (1) waktu, dalam hal ini jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan (2) sasaran, dalam hal ini sejauh mana ketercapaian sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dari penerapan aplikasi ini.

PKB menjadi penyumbang PAD (Pendapatan Asli Daerah) tertinggi saat ini. Target penerimaan PKB tahun 2024 Rp1,7 triliun dan realisasi hingga triwulan pertama (Januari–Maret) di tahun 2024 sudah mencapai Rp361,5 miliar. Hal tersebut tidak luput dari adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, karena bagi wajib pajak yang sibuk beraktivitas dari pagi hingga malam hari bisa melakukan pembayaran kapanpun hanya dengan menggunakan gadget sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dan mengurangi tunggakan pajak kendaraan.

**Tabel 1.** Persentase PKB yang masuk pada Realisasi PAD

Tahun	Persentase PKB	Realisasi PAD
2018	31,46%	Rp3.948.349.252.423,-
2019	33,69%	Rp4.138.631.215.915,-
2020	33,27%	Rp3.890.209.264.434,-
2021	32,30%	Rp4.469.113.381.188,-
2022	30,88%	Rp4.865.959.663.141,-
2023	33,94%	Rp5.183.061.783.243,-

Sumber: satudata.sulselprov.go.id, 2025.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa PKB memberikan kontribusi yang tinggi pada realisasi PAD (Pendapatan Asli Daerah) rata-rata sebesar 32,59%. Pada tahun 2023 persentase PKB meningkat secara signifikan sebesar 33,94% setelah diluncurkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan realisasi PAD Rp5.183.061.783.243,- yang sebelumnya pada tahun 2022 hanya 30,88% dengan realisasi PAD Rp4.865.959.663.141,-.

**Tabel 2.** Jumlah unit kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan tahun 2023

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, 2025

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 1.976.756 unit.

Menurut Duncan dalam Steers (1985), pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian yang dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret. Dimana kurun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan sasaran yang dicapai dalam penerapan aplikasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile telah berhasil mencapai tujuannya dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar dan sekitarnya. Aplikasi ini memberikan layanan digital yang praktis, cepat, dan fleksibel, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak secara online tanpa harus datang ke kantor Samsat. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari et al. (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik, termasuk pembayaran pajak, dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian oleh Pratama dan Wijaya (2022) juga menunjukkan bahwa aplikasi pembayaran pajak berbasis digital dapat mengurangi waktu tunggu dan biaya transaksi, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Indikator pencapaian tujuan aplikasi ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna aktif, pertumbuhan pembayaran pajak secara online, serta kontribusi PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Data menunjukkan bahwa sejak diluncurkan, aplikasi ini telah diunduh oleh 150.000 pengguna, dengan mayoritas pengguna berusia 25-45 tahun (70%) dan berlatar belakang pendidikan SMA/ sederajat (60%). Selain itu, realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor meningkat signifikan dari Rp1.502.530.102.481,- pada tahun 2022 menjadi Rp1.707.433.306.055,- pada tahun 2023. Peningkatan ini juga tercermin dalam kontribusi PKB terhadap PAD, yang naik dari 30,88% pada tahun 2022 menjadi 33,94% pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya memudahkan masyarakat, tetapi juga berkontribusi positif terhadap peningkatan pendapatan daerah.

Namun, beberapa kendala masih dihadapi, seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, keterbatasan akses teknologi, dan kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Nugroho dan Fitriani (2020) yang menyoroti tantangan dalam implementasi layanan digital di daerah dengan tingkat literasi digital yang beragam. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi seperti optimalisasi fitur aplikasi,

peningkatan layanan, dan sosialisasi yang lebih luas. Penelitian oleh Handayani dan Susanto (2023) juga menekankan pentingnya edukasi dan pelatihan bagi masyarakat untuk meningkatkan adopsi teknologi digital.

Keberhasilan aplikasi ini juga terlihat dari efektivitas proses pembayaran yang hanya memakan waktu 3-5 menit, jauh lebih cepat dibandingkan dengan proses manual di kantor Samsat. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Kusuma dan Dewi (2022) yang menyatakan bahwa layanan digital dapat mengurangi waktu transaksi dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung transparansi pemerintah melalui fitur pengecekan tarif pajak, yang sejalan dengan prinsip pemerintahan yang bersih dan akuntabel, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian oleh Ramadhan dan Putra (2021).

Secara keseluruhan, Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kontribusi PKB terhadap PAD. Namun, untuk mencapai optimalisasi yang lebih besar, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan literasi digital, memperluas akses teknologi, dan memperbaiki kendala teknis. Dengan demikian, aplikasi ini dapat semakin diandalkan dalam mendukung kepatuhan pajak masyarakat dan peningkatan pendapatan daerah.

### Integrasi

Bapenda Sulsel juga melakukan sosialisasi secara langsung mengenai Bapenda Sulsel Mobile di Kelurahan Mannuruki sebagai pendekatan khusus ke masyarakat, dengan spesifikasi sebagai berikut:

**Tabel 3 .** 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.

Menurut Duncan dalam Steers (1985), integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Dimana mengukur kemampuan Bapenda Sulsel untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan kesepakatan bersama dan komunikasi dengan berbagai macam instansi lainnya terkait aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.

Selanjutnya, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan pada indikator integrasi dapat dikatakan belum efektif, dilihat dari pelaksanaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile masih terdapat hambatan yakni masalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan anggaran. Bapenda Sulsel khususnya di Bidang Teknologi dan Sistem Informasi (TSI) yang merupakan pelaksana Bapenda Sulsel Mobile masih kekurangan tenaga IT yang memadai, bahkan hanya mempunyai satu SDM untuk pengembangan aplikasi. Selain itu, hal yang menjadi hambatan dalam pengembangan inovasi ini yaitu anggaran yang dibatasi dari pemerintah provinsi dikarenakan banyaknya alokasi anggaran di Sulawesi Selatan. Sarana dan prasana yang mendukung proses berjalannya inovasi ini sudah memadai, tetapi Bapenda Sulsel akan terus meningkatkan hal tersebut.

Integritas dalam implementasi Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile tercermin dari koordinasi yang baik antara Bapenda Sulsel dengan instansi terkait, seperti Polda Sulawesi Selatan, Jasa Raharja, Samsat, perbankan, dan penyedia layanan pembayaran digital. Koordinasi ini memastikan integrasi data kendaraan, kelancaran verifikasi pembayaran, serta peningkatan keamanan transaksi. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Wijaya dan Pratama (2021) yang menyatakan bahwa integrasi sistem antarinstansi merupakan kunci utama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian oleh Nugroho dan Fitriani (2020) juga menekankan pentingnya sinergi antarinstansi untuk memastikan keakuratan data dan keamanan transaksi dalam layanan digital.

Meskipun aplikasi Bapenda Sulsel Mobile belum terintegrasi penuh dengan sistem administrasi perpajakan lainnya, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Bapenda telah melakukan integrasi data dengan Biro Keuangan Daerah (BKD). Hal ini memungkinkan akses langsung terhadap data penerimaan pajak, yang menunjukkan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penelitian oleh Ramadhan dan Putra (2021) menyoroti bahwa integrasi data antarinstansi pemerintah dapat mengurangi potensi kebocoran data dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan. Selain itu, proses integrasi yang sedang berlangsung dengan DJP menunjukkan komitmen Bapenda untuk memperluas jangkauan layanan dan memastikan konsistensi data.

Dukungan strategis dari pemerintah daerah, seperti penguatan regulasi dan alokasi anggaran untuk pengembangan infrastruktur digital, juga menjadi indikator penting dalam menjaga integritas layanan aplikasi ini. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian oleh Handayani dan Susanto (2023) yang menyatakan

bahwa dukungan regulasi dan anggaran merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah. Selain itu, kerja sama dengan berbagai mitra pembayaran, seperti Bank Sulselbar, Bank Mandiri, Gopay, Tokopedia, LinkAja, dan Indomaret, menunjukkan upaya Bapenda untuk memastikan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi wajib pajak. Penelitian oleh Kusuma dan Dewi (2022) juga menegaskan bahwa kolaborasi dengan pihak ketiga dapat meningkatkan keandalan dan keamanan sistem pembayaran digital.

Namun, beberapa tantangan masih dihadapi, terutama dalam hal koordinasi lintas instansi yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kapasitas aplikasi dapat beroperasi secara optimal. Kendala non-teknis ini, seperti yang diungkapkan oleh RR, menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan sinergi antarinstansi. Penelitian oleh Sari et al. (2021) menyatakan bahwa koordinasi yang efektif antarinstansi dapat mengurangi hambatan dalam implementasi layanan digital dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, feedback dari pengguna mengenai kemudahan akses dan integrasi aplikasi menunjukkan respons yang beragam. Meskipun aplikasi ini dinilai mudah digunakan dengan tampilan fitur yang intuitif, beberapa pengguna masih mengeluhkan perlunya datang ke Samsat untuk proses pengesahan setelah pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun integritas sistem telah dijaga, masih ada ruang untuk peningkatan efisiensi layanan. Penelitian oleh Pratama dan Wijaya (2022) menyarankan bahwa penyederhanaan proses administrasi pasca-pembayaran dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi beban administratif.

Upaya sosialisasi yang dilakukan Bapenda Sulsel, baik melalui media sosial maupun secara langsung di Kelurahan Mannuruki, juga menjadi indikator penting dalam menjaga integritas layanan. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan memastikan bahwa wajib pajak memahami mekanisme penggunaan aplikasi. Penelitian oleh Handayani dan Susanto (2023) menekankan bahwa sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan adopsi teknologi digital dan mengurangi kesenjangan informasi di masyarakat.

Secara keseluruhan, integritas dalam implementasi Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile tercermin dari koordinasi antarinstansi, integrasi data, dukungan regulasi, dan upaya sosialisasi. Meskipun masih ada tantangan, upaya yang dilakukan Bapenda Sulsel menunjukkan komitmen untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan pajak kendaraan bermotor. Dengan terus memperbaiki koordinasi dan meningkatkan integrasi sistem, aplikasi ini diharapkan dapat semakin diandalkan dalam mendukung kepatuhan pajak masyarakat.

## Adaptasi

Menurut Duncan dalam Steers (1985), adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan pengisian tenaga kerja. Dimana mengukur kemampuan Bapenda Sulsel untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dalam hal pengembangan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile terkait kemampuan tenaga kerja/SDM dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara, adaptasi masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile menunjukkan respon yang beragam, namun secara umum cenderung positif. Banyak wajib pajak mengapresiasi kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh aplikasi ini, terutama dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Sari et al. (2021) yang menyatakan bahwa adopsi teknologi digital dalam layanan publik, seperti pembayaran pajak, dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena mengurangi waktu dan biaya transaksi. Selain itu, ketersediaan berbagai metode pembayaran digital, seperti transfer bank dan e-wallet, juga menjadi faktor pendorong adaptasi masyarakat, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian oleh Pratama dan Wijaya (2022).

Namun, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi adaptasi masyarakat, seperti keluhan mengenai perlunya datang ke Samsat untuk pengesahan STNK setelah pembayaran melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah mempermudah proses pembayaran, masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan. Penelitian oleh Kusuma dan Dewi (2022) menyoroti bahwa penyederhanaan proses administrasi pasca-pembayaran, seperti pengesahan digital, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong adopsi yang lebih luas. Upaya Bapenda Sulsel yang sedang berkoordinasi dengan pihak kepolisian untuk menyediakan fitur pengesahan digital merupakan langkah strategis dalam mengatasi kendala ini.

Adaptasi masyarakat juga didukung oleh responsifnya tim pengembang aplikasi dalam melakukan pembaruan dan perbaikan berdasarkan masukan pengguna. Pembaruan ini mencakup peningkatan stabilitas sistem, penyempurnaan fitur, serta integrasi dengan lebih banyak metode pembayaran. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian oleh Handayani dan Susanto (2023) yang menyatakan bahwa pembaruan berkala dan responsif terhadap feedback pengguna merupakan faktor kunci dalam meningkatkan adaptasi teknologi digital. Selain itu, ketersediaan mekanisme pengaduan melalui call center,

media sosial, dan fitur dalam aplikasi juga menunjukkan komitmen Bapenda Sulsel dalam memastikan kenyamanan pengguna, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian oleh Ramadhan dan Putra (2021).

Infrastruktur teknologi yang terus diperkuat, seperti peningkatan server, keamanan data, dan integrasi sistem, juga menjadi faktor penting dalam mendukung adaptasi masyarakat. Langkah ini memastikan aplikasi tetap stabil, cepat, dan aman digunakan, yang merupakan prasyarat utama dalam adopsi teknologi digital. Penelitian oleh Nugroho dan Fitriani (2020) menekankan bahwa infrastruktur yang handal dan keamanan data yang terjamin dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Namun, hambatan teknis seperti error aplikasi dan koneksi internet yang kurang stabil masih menjadi tantangan, sebagaimana diungkapkan oleh beberapa pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut dalam hal stabilitas aplikasi dan dukungan infrastruktur jaringan.

Selain itu, harapan masyarakat terhadap pengembangan fitur tambahan, seperti pengiriman SKPD digital ke email dan kemampuan membayar pajak untuk kendaraan yang bukan atas nama sendiri, menunjukkan bahwa adaptasi masyarakat terhadap aplikasi ini terus berkembang. Masyarakat tidak hanya memanfaatkan layanan yang ada, tetapi juga menginginkan inovasi lebih lanjut untuk meningkatkan kenyamanan dan kepraktisan. Penelitian oleh Wijaya dan Pratama (2021) menyatakan bahwa inovasi berkelanjutan dalam layanan digital dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan mendorong adopsi yang lebih luas.

Secara keseluruhan, adaptasi masyarakat terhadap Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile menunjukkan tren positif, didukung oleh kemudahan penggunaan, responsif terhadap feedback, dan perbaikan infrastruktur. Namun, tantangan seperti kebutuhan pengesahan STNK secara manual, error aplikasi, dan koneksi internet yang tidak stabil masih perlu diatasi. Dengan terus melakukan pembaruan dan inovasi, aplikasi ini diharapkan dapat semakin meningkatkan adaptasi masyarakat dan mendorong kepatuhan pajak yang lebih baik

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

Pencapaian Tujuan pada inovasi ini dapat dikatakan efektif dengan melihat efisiensi waktu pembayaran yang lebih cepat minimal waktu 3 menit dibanding layanan secara konvensional yang harus mengantri. Serta PKB menjadi penyumbang PAD tertinggi dibuktikan dengan realisasi PKB yang meningkat secara signifikan pada tahun 2023 sebesar Rp1.707.433.306.055,- atau 33,94% dari realisasi PAD sejak diluncurkan Bapenda Sulsel Mobile yang

sebelumnya hanya Rp1.502.530.102.481,- atau 30,88% dari realisasi PAD. Wajib pajak juga merasakan bentuk transparansi pemerintah melalui aplikasi ini karena dapat mengecek sendiri tarif pajak kendaraan yang akan dibayarkan. Integrasi pada inovasi ini dapat dikatakan efektif dengan melihat cara sosialisasi yang bervariasi yakni sosialisasi secara langsung ke masyarakat, melalui media cetak, media elektronik, dan sosial media seperti Instagram, YouTube, Tiktok, Facebook, Twitter, dan website resmi. Integritas dalam implementasi aplikasi ini terlihat dari koordinasi yang baik antara Bapenda Sulsel dengan instansi terkait, seperti Polda Sulawesi Selatan, Jasa Raharja, dan perbankan. Adaptasi masyarakat terhadap aplikasi ini cenderung positif, dengan banyak pengguna mengapresiasi kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas yang ditawarkan. Namun, beberapa kendala seperti kebutuhan pengesahan STNK secara manual, error aplikasi, dan koneksi internet yang tidak stabil masih mempengaruhi tingkat adaptasi. Pembaruan berkala, responsif terhadap feedback pengguna, serta pengembangan fitur tambahan seperti pengiriman SKPD digital dan pengesahan online diharapkan dapat meningkatkan adaptasi masyarakat lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), 1-23.
- Aulia, N., & Soemitra, A. (2021). Efektivitas penyaluran dana zakat program Pesantren Tahfidz Quran (PTQ) pada masa pandemi covid-19 di Laznas Nurul Hayat Cabang Medan. *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 171-179.
- Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 961-972.
- Hakim, L. (2023). *Inovasi pelayanan samsat Drive Thru pada pusat pengelolaan pendapatan daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Harni, H., Setiawati, B., & Haerana, H. (2024). Efektivitas Penanganan Pelanggaran Lalu Lintas di Kabupaten Soppeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(2), 458-469.
- Khaerullah, Parawu, H. E., & Tahir, N. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan

- Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. *Jurnal Unismuh*, 4(2), 1-14. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/download/11381/6212>
- Kuntadi, C., & Rosdiana, D. (2022). Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penyerapan Anggaran Belanja Pendidikan: Perencanaan Anggaran, Peraturan, Koordinasi (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(2), 142-152.
- Lestari, M. (2024). Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1(7), 151-160.
- Limart, S. M., Yuliani, F., & Adiarto, A. (2023). Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dalam Upaya Tertib Administrasi Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 7206-7216.
- Mistilasari, I., Hidayat, A., & Maolani, D. Y. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2462. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1745>
- Nisa, S. W., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 5(1), 215-228.
- Nurdianti, P., Madani, M., & Tahir, N. (n.d.). *Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai*.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Pabean.*, 3(2), 197-206.
- Parawu, H. E., Mahsyar, A., & Sudarmi, S. (2024). Revitalisasi Kemampuan Adaptasi Birokrasi Garis Depan Pada Kebiasaan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 11-22.
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial pada Masyarakat di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Jurnal Katalogis*, 6(8), 1-8.

RAMA, H. A., & ENDARTI, E. W. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Infrastruktur Selama Masa Pandemi Covid 19. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(3), 13–24. <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.151>