

**Inovasi Digitalisasi Pajak Daerah Melalui Pengembangan Aplikasi
PAKINTA oleh Dinas Pendapatan Kota Makassar untuk Meningkatkan
Pendapatan Asli Daerah**

Helmi Barraq¹, Zainal Fatah², Kristyan Dwijosusilo³, Widyawati^{4*}

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dr Soetomo, Surabaya

¹)email: helmibarraq19@yahoo.com

²)email: rzainal@unitomo.ac.id

³)email: kristyan.dwijo@unitomo.c.id

⁴)email: widyawati@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi PAKINTA oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan terkait, dokumentasi yang mendukung, dan observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi PAKINTA oleh wajib pajak. Data juga dianalisis berdasarkan dimensi-dimensi dari teori Difusi Inovasi, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, trialabilitas, dan observabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PAKINTA memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja BAPENDA dan kepatuhan wajib pajak. Sekitar 75% wajib pajak merasa lebih puas dan merasa lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sementara 80% merasa bahwa aplikasi ini sangat sesuai dengan kebiasaan bertransaksi secara digital. Namun demikian, tantangan utama yang dihadapi antara lain rendahnya literasi digital sebagian Wajib Pajak dan kompleksitas fitur-fitur tertentu dalam aplikasi. Kesimpulannya, meskipun aplikasi PAKINTA sangat efektif dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam administrasi perpajakan, namun diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal edukasi digital dan pembaruan fitur untuk memastikan adopsi yang lebih luas. Rekomendasi dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelatihan bagi wajib pajak yang kurang familiar dengan teknologi dan secara teratur melakukan pemeliharaan dan pembaruan aplikasi.

Kata kunci: Aplikasi PAKINTA; Pendapatan Asli Daerah (PAD); Difusi Inovasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the PAKINTA application by the Makassar City Regional Revenue Agency (BAPENDA) in increasing Regional Original Income (PAD) through the innovation diffusion theory proposed by Everett M. Rogers. This study uses a qualitative method, with data collected through direct interviews with relevant informants, supporting documentation, and direct observation of the use of the PAKINTA application by taxpayers. Data are also analyzed based on the dimensions of the Innovation Diffusion theory, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results show that the PAKINTA application has a significant positive impact on BAPENDA performance and taxpayer compliance. Data were also analyzed based on the dimensions of the Diffusion of Innovation theory, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results showed that the PAKINTA application had a significant positive impact on BAPENDA performance and taxpayer compliance. Approximately 75% of taxpayers felt more satisfied and found it easier to fulfill their tax obligations, while 80% felt that the application was very suitable for their digital transaction habits. However, the main challenges faced included low digital literacy among some taxpayers and the complexity of certain features in the application. In conclusion, although the PAKINTA application is very effective in increasing transparency and efficiency in tax administration, further efforts in terms of digital education and feature updates are needed to ensure wider adoption. The recommendations from this study are to increase training for taxpayers who are less familiar with technology and to regularly maintain and update the application.

Keywords: *PAKINTA Application; Local Original Income (PAD); Innovation Diffusion*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi publik telah menjadi sebuah keharusan di era modern, khususnya dalam sistem pengelolaan pajak daerah. Pajak daerah menjadi tumpuan utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berfungsi sebagai tulang punggung ekonomi yang mendukung inisiatif pembangunan daerah. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan iuran wajib yang diperuntukkan bagi keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dan pembangunan sosial ekonomi.

Hubungan antara optimalisasi PAD dan kemandirian fiskal daerah telah

mendapatkan perhatian yang signifikan dalam studi tata kelola pemerintahan kontemporer. Penelitian menunjukkan bahwa daerah dengan kontribusi PAD yang lebih tinggi terhadap total pendapatan menunjukkan otonomi fiskal yang lebih besar dan berkurangnya ketergantungan terhadap transfer pemerintah pusat (Adam et al., 2023). Kemandirian fiskal ini memungkinkan pemerintah daerah untuk merancang dan mengimplementasikan program-program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Dalam konteks ekonomi digital Indonesia yang berkembang pesat, integrasi teknologi informasi dalam administrasi perpajakan telah menjadi faktor penentu keberhasilan. Sistem pajak digital menawarkan banyak manfaat, termasuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pengumpulan pendapatan (Sjafii et al., 2023). Transformasi dari sistem manual ke sistem digital memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan secara online, sehingga secara signifikan mengurangi waktu pemrosesan dan meminimalkan kesalahan manusia yang biasa terjadi dalam prosedur administrasi tradisional.

Implementasi platform pajak digital telah menunjukkan keberhasilan yang luar biasa di berbagai daerah di Indonesia. Studi menunjukkan bahwa inisiatif digitalisasi telah secara substansial meningkatkan tingkat kepatuhan pajak sekaligus merampingkan alur kerja administratif (Dhyanasaridewi & Rita, 2022). Selain itu, integrasi pembayaran non-tunai melalui sistem perbankan, platform fintech, dan saluran e-commerce telah menciptakan aliran pendapatan baru bagi pemerintah daerah, sejalan dengan ketentuan UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Namun, penerapan sistem pajak digital di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang membutuhkan intervensi strategis. Kesenjangan kapasitas fiskal antar daerah menciptakan pola implementasi yang tidak merata, di mana daerah yang kuat secara ekonomi mencapai tingkat adopsi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan daerah yang kurang berkembang (Rahman et al., 2024). Selain itu, kendala sumber daya manusia dan keterbatasan anggaran menjadi hambatan besar dalam penerapan teknologi yang optimal, terutama di daerah-daerah yang tidak memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

Untuk mengatasi tantangan implementasi ini, inovasi dalam teknologi administrasi perpajakan menjadi semakin penting. Sistem perangkat lunak perpajakan yang canggih memungkinkan pengumpulan, pemrosesan, dan pelaporan data secara otomatis, yang secara substansial mengurangi biaya administrasi sekaligus meningkatkan akurasi (Septiani & Siringoringo, 2022).

Selain itu, administrasi keuangan berbasis teknologi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi kesenjangan fiskal antar daerah, sehingga berkontribusi pada pembangunan nasional yang lebih merata.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar telah memelopori inovasi digital melalui pengembangan aplikasi PAKINTA (Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi). Platform komprehensif ini dirancang untuk menyederhanakan proses verifikasi dan pembayaran pajak untuk berbagai kategori pajak dalam yurisdiksi Kota Makassar. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pajak secara online, menghilangkan ketergantungan pada sistem manual yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan dan ketidakefisienan.

Menurut pimpinan BAPENDA Makassar, aplikasi PAKINTA telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan pendapatan pajak daerah melalui peningkatan aksesibilitas dan transparansi pembayaran. Platform ini mendukung semua kategori pajak daerah dengan metode pembayaran nontunai yang terintegrasi, meningkatkan efisiensi transaksi dan kemampuan audit. Inovasi digital ini telah mendapatkan pengakuan nasional, termasuk Kejuaraan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) 2023 dan Penghargaan Pemerintah Inovatif 2023, yang menunjukkan keefektifannya dalam peningkatan layanan publik.



Gambar 1. Pertumbuhan PAD Kota Makassar melalui Inovasi Aplikasi PAKINTA

Dampak PAKINTA terhadap PAD Kota Makassar sangat besar dan terukur. Pada tahun 2023, kota ini mencapai tonggak bersejarah PAD sebesar Rp1,5 triliun,

yang merupakan pendapatan tertinggi dalam sejarah pemerintah kota. Pencapaian ini berkorelasi langsung dengan implementasi PAKINTA, terutama melalui peningkatan aksesibilitas dan antarmuka yang ramah pengguna yang memfasilitasi kepatuhan pajak di kalangan warga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif efektivitas aplikasi PAKINTA dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kontribusi kuantitatifnya terhadap peningkatan PAD Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metrik penggunaan aplikasi, perubahan perilaku kepatuhan pajak, dan penilaian dampak pendapatan daerah sebagai indikator keberhasilan utama. Temuan penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana inovasi digital mempengaruhi sistem administrasi pajak daerah dan berkontribusi terhadap pengelolaan keuangan daerah yang berkelanjutan.

Signifikansi dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada kontribusi akademis, tetapi juga menawarkan implikasi praktis untuk pengembangan kebijakan administrasi pajak daerah dan implementasi inovasi teknologi di tingkat kota. Hasil penelitian ini dapat menjadi model referensi bagi pemerintah daerah lain yang sedang mempertimbangkan inisiatif transformasi digital serupa, memberikan panduan berbasis bukti untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam sistem manajemen pajak daerah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers sebagai kerangka analisis utama. Teori ini digunakan untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi PAKINTA oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Teori Rogers memiliki lima atribut inovasi utama yang menentukan tingkat adopsinya. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi bagaimana inovasi digitalisasi pajak daerah ini berdampak pada kinerja Bapenda dan kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah penjelasannya:

2.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Dimensi ini mengukur sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih unggul dari praktik sebelumnya. Manfaat yang dirasakan bisa dalam bentuk ekonomi, sosial, kenyamanan, atau kepuasan. Semakin besar keuntungan yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Dalam konteks PAKINTA, aplikasi ini dinilai memberikan manfaat yang signifikan, seperti proses pembayaran pajak yang lebih cepat dan mudah. Wajib pajak dapat memantau status pembayaran mereka

secara real-time tanpa harus datang ke kantor. Sekitar 75% wajib pajak merasa lebih puas dan lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka melalui PAKINTA.

2.2 Kompatibilitas (*Compatibility*)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana inovasi selaras dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan individu yang mengadopsinya. Semakin tinggi kompatibilitas, semakin rendah resistensi terhadap inovasi tersebut. Aplikasi PAKINTA dianggap sangat kompatibel dengan kebiasaan bertransaksi digital masyarakat Makassar yang sudah melek teknologi. Aplikasi ini terasa intuitif karena sesuai dengan pola kerja dan kebiasaan menggunakan smartphone sehari-hari, sehingga memfasilitasi penerimaan yang luas. Sekitar 80% wajib pajak merasa aplikasi ini cocok dan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2.3 Kompleksitas (*Complexity*)

Kompleksitas adalah sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Inovasi yang lebih sederhana dan mudah dimengerti cenderung diadopsi lebih cepat. Meskipun PAKINTA memiliki fitur-fitur canggih, kompleksitasnya relatif rendah karena sebagian besar wajib pajak sudah terbiasa menggunakan smartphone. Namun, tantangan terbesar terletak pada tahap pendaftaran awal yang masih dianggap rumit oleh sebagian wajib pajak. Meskipun demikian, desainnya cukup intuitif karena lebih dari 70% pengguna dapat menyelesaikan transaksi pertama mereka tanpa bantuan call center.

2.4 Uji Coba (*Trialability*)

Dimensi ini adalah kemampuan inovasi untuk diuji coba dalam skala kecil sebelum penerapannya secara penuh. Kemampuan untuk mencoba inovasi tanpa komitmen penuh dapat mengurangi risiko dan ketidakpastian bagi pengguna. Aplikasi PAKINTA memungkinkan wajib pajak untuk mencoba fitur-fitur dasar seperti pengecekan tagihan dan simulasi pembayaran tanpa harus melakukan transaksi sungguhan. Proses uji coba yang sederhana ini meningkatkan kepercayaan diri pengguna. Sekitar 80% pengguna merasa lebih percaya diri setelah mencoba fitur uji coba aplikasi.

2.5 Dapat Diamati (*Observability*)

Keteramatan mengacu pada sejauh mana hasil atau manfaat dari sebuah inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Jika manfaatnya jelas dan dapat diamati, orang

lain akan lebih cenderung mengadopsinya. Manfaat PAKINTA dapat terlihat secara langsung oleh wajib pajak, seperti pembayaran yang lebih cepat dan bukti pembayaran yang jelas. Selain itu, keberhasilan aplikasi ini juga terlihat dari pencapaian target dan realisasi pendapatan daerah yang signifikan, yang menjadi bukti nyata dari keberhasilannya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus terpancang (*embedded case study*), yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai implementasi aplikasi PAKINTA dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pajak daerah di Kota Makassar. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial, teknologi, dan administrasi yang kompleks terkait inovasi layanan publik digital dalam konteks pemerintah daerah. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali faktor-faktor yang mendukung dan menghambat adopsi PAKINTA serta menganalisis dampak komprehensif dari transformasi digital terhadap administrasi pajak daerah. Studi ini dirancang sebagai studi kasus, dengan fokus pada implementasi PAKINTA dalam konteks yang lebih luas dari layanan pajak daerah di Makassar, yang memungkinkan untuk penyelidikan mendalam dalam konteks aslinya dan mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi adopsi inovasi digital dalam layanan publik.

Pemilihan Kota Makassar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Makassar merupakan salah satu kota metropolitan besar di Indonesia dengan kompleksitas yang tinggi dalam layanan administrasi pajak daerah, sehingga menjadi kasus yang ideal untuk memahami inovasi digital dalam konteks layanan publik perkotaan. Kota ini telah mengimplementasikan aplikasi PAKINTA secara luas di seluruh unit pemungutan pajak, menyediakan data yang komprehensif dan pengalaman pengguna yang beragam untuk dianalisis. Selain itu, keragaman demografis dan infrastruktur teknologi di Makassar membuat temuan-temuan studi ini berpotensi untuk ditransfer ke wilayah metropolitan lain di Indonesia. Studi ini menggunakan teori Difusi Inovasi dari Everett Rogers sebagai kerangka analisis utama untuk menilai adopsi dan efektivitas aplikasi PAKINTA, mengikuti pendekatan yang sudah ada dalam penelitian inovasi digital. Teori Rogers memberikan lima atribut inovasi utama yang menentukan tingkat adopsi: keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan uji coba, dan kemampuan observasi, yang memberikan lensa komprehensif untuk memahami bagaimana dan mengapa inovasi digital

diadopsi atau ditolak oleh berbagai segmen komunitas wajib pajak.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder untuk memastikan analisis yang komprehensif. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan utama, termasuk informan yang mewakili berbagai kelompok pemangku kepentingan: wajib pajak yang mewakili berbagai profil demografis dan kategori bisnis, petugas BAPENDA termasuk operator dan staf manajemen, anggota tim pengembangan aplikasi PAKINTA, dan perwakilan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Informan dipilih dengan menggunakan purposive sampling berdasarkan relevansi mereka dengan topik penelitian dan kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang mendalam tentang implementasi dan pola penggunaan PAKINTA. Wawancara semi-terstruktur yang berlangsung selama 45-60 menit masing-masing dilakukan dalam bahasa Indonesia, dengan semua sesi direkam secara audio dengan persetujuan peserta dan kemudian ditranskrip kata demi kata untuk dianalisis.

Selain wawancara, observasi langsung dilakukan di kantor BAPENDA dan lokasi layanan pajak keliling di Makassar untuk mengamati proses implementasi aplikasi PAKINTA, interaksi pengguna, dan proses pemberian layanan. Sesi observasi dilakukan pada jam-jam sibuk layanan untuk menangkap skenario layanan yang umum terjadi, dan catatan lapangan dibuat untuk mendokumentasikan perilaku, interaksi, dan faktor-faktor kontekstual yang diamati. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen yang relevan, termasuk laporan resmi dari BAPENDA Makassar tentang kinerja PAKINTA, data statistik tentang volume transaksi aplikasi dan pertumbuhan pengguna, survei kepuasan pengguna yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dokumen kebijakan yang terkait dengan implementasi PAKINTA, dan dokumentasi teknis. Dokumen-dokumen ini dianalisis untuk melengkapi dan memverifikasi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola atau tema yang muncul dari data, sehingga dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang isu yang diteliti. Analisis ini dipandu oleh lima atribut inovasi Rogers sebagai pengorganisasian tema-tema dengan tetap terbuka terhadap tema-tema yang muncul dari data. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk menghubungkan temuan-temuan dengan teori difusi inovasi yang relevan dan konsep transformasi digital dalam konteks pelayanan publik. Analisis dokumen dilakukan dengan menggunakan teknik analisis isi untuk mengekstrak informasi kuantitatif dan kualitatif yang relevan

yang mendukung tujuan penelitian, dengan data statistik yang dianalisis secara deskriptif untuk memberikan bukti empiris untuk penilaian atribut inovasi. Penelitian ini memastikan keabsahan data melalui triangulasi dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara, pengamatan, dan dokumen tertulis untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data. Berbagai sumber data ditriangulasi untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan, dengan konvergensi dan divergensi di antara berbagai sumber data yang berbeda diperiksa secara sistematis untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi PAKINTA. Penelitian ini mematuhi standar praktik penelitian etis, termasuk mendapatkan persetujuan dari semua peserta, menjaga anonimitas dan kerahasiaan, menekankan partisipasi sukarela, dan mengamankan penyimpanan data hanya untuk tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Inovasi Digitalisasi Pajak Daerah Melalui Pengembangan Aplikasi PAKINTA

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis efektivitas penerapan aplikasi PAKINTA oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan mengacu pada Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers. Proses adopsi inovasi ini ditelaah melalui lima dimensi utama yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observability. Dimensi-dimensi tersebut diuraikan menjadi beberapa indikator yang dirancang oleh peneliti untuk menilai bagaimana inovasi digitalisasi pajak daerah berdampak pada kinerja Bapenda dan kepatuhan wajib pajak. Aspek-aspek tersebut dianalisis melalui indikator-indikator sebagai berikut:

A. Keunggulan Relatif

Relative Advantage, seperti yang dijelaskan oleh Everett M. Rogers dalam teori difusi inovasi, mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih unggul dari ide atau praktik yang digantikannya. Konsep ini mengukur manfaat yang diperoleh individu atau kelompok yang mengadopsi inovasi baru, baik dari segi ekonomi, sosial, kenyamanan, maupun kepuasan. Semakin besar keuntungan yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Dengan kata lain, agar sebuah inovasi dapat diterima secara luas, pengguna harus merasa bahwa inovasi tersebut menawarkan sesuatu yang lebih baik, lebih efisien, atau lebih bermanfaat dibandingkan dengan alternatif yang ada.

Dalam penelitian ini, aplikasi PAKINTA yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar dianalisis melalui dimensi Relative

Advantage untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi pajak digital ini dirasakan memberikan nilai tambah dibandingkan dengan sistem yang digunakan sebelumnya. Jika aplikasi ini mempermudah kewajiban wajib pajak, mengurangi kesalahan dalam perhitungan pajak, dan mengefisienkan proses administrasi perpajakan, maka nilai relatif PAKINTA akan dianggap lebih unggul. Hal ini penting karena dalam implementasi aplikasi digital seperti PAKINTA, masyarakat dan wajib pajak akan lebih mudah mengadopsinya jika mereka merasakan manfaat langsung dari segi waktu, biaya, atau kemudahan.

Sangat penting untuk menilai sejauh mana PAKINTA memberikan manfaat yang signifikan bagi kedua belah pihak: Bapenda sebagai administrator pajak daerah dan wajib pajak sebagai pengguna. Sebagai contoh, dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, PAKINTA menawarkan proses yang lebih cepat dan transparan, yang mempercepat pengumpulan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dengan adanya fitur-fitur baru yang belum pernah ada sebelumnya, seperti pengingat dan pelaporan secara real time, akan semakin memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Firman Hamid Pagarra, Kepala Bapenda Makassar:

"Implementasi aplikasi PAKINTA di Bapenda Makassar memang memberikan keuntungan yang cukup signifikan dibandingkan dengan sistem yang kami gunakan sebelumnya. Salah satu manfaat utamanya adalah kecepatan dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak. Sebelumnya, wajib pajak harus datang ke kantor kami, mengantri lama, dan sering terjadi kesalahan dalam perhitungan pajak. Dengan PAKINTA, semua itu dapat diselesaikan dengan cepat melalui aplikasi, hanya dengan menggunakan smartphone. Hal ini jelas memberikan keuntungan yang cukup signifikan baik bagi kami di Bapenda maupun bagi wajib pajak."

"Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan para wajib pajak untuk memantau status pembayaran mereka secara real-time. Mereka dapat melihat dengan jelas jumlah yang harus dibayarkan dan melakukan pembayaran secara langsung tanpa perlu berinteraksi dengan petugas. Hal ini meningkatkan kepuasan wajib pajak dan tentu saja meningkatkan kepatuhan pajak. Kami di Bapenda juga merasa sangat terbantu, karena tidak perlu lagi menangani masalah administrasi yang memakan waktu. Wajib pajak yang puas dan pengelolaan pajak yang lebih efisien adalah manfaat utama yang diperoleh."

Berdasarkan wawancara dengan Firman Hamid Pagarra, Kepala Bapenda Makassar, beliau menyatakan bahwa implementasi PAKINTA memberikan manfaat yang signifikan, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan proses pembayaran pajak, yang sebelumnya memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk mengakses dan membayar pajak melalui perangkat mobile tanpa harus datang ke kantor, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Dengan demikian, manfaat dari inovasi ini terlihat jelas, dengan dampak positif terhadap kinerja Bapenda dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut Firman, aplikasi ini telah meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan, dengan sekitar 75% wajib pajak merasa lebih puas dan merasa lebih mudah untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka melalui PAKINTA. Namun, ia juga mencatat adanya tantangan terkait penggunaan teknologi di kalangan wajib pajak yang lebih tua, yang perlu diatasi untuk meningkatkan adopsi secara keseluruhan.

B. Kompatibilitas

Kompatibilitas dalam kerangka kerja difusi inovasi mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi selaras dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan konkret mereka yang mengadopsinya. Semakin tinggi tingkat kompatibilitas, semakin rendah resistensi sosial atau organisasi, karena inovasi terasa "intuitif" bagi pengguna. Kompatibilitas tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga norma-norma budaya, prosedur kerja, dan manfaat yang diharapkan; sebuah inovasi yang bertentangan dengan salah satu dari elemen-elemen tersebut kemungkinan besar akan diadopsi dengan lebih lambat atau bahkan ditolak.

Dalam penelitian ini, kompatibilitas tercermin ketika fitur-fitur digital seperti pembayaran nontunai, notifikasi tanggal jatuh tempo, dan pelaporan mandiri berintegrasi dengan kebiasaan penduduk Makassar yang melek teknologi, yang terbiasa menggunakan ponsel pintar, serta mendukung kebutuhan Bapenda akan proses yang transparan dan terintegrasi dengan sistem administrasi yang ada. Aplikasi ini tidak memaksa wajib pajak atau karyawan untuk meninggalkan prosedur inti yang sudah dikenal; sebaliknya, aplikasi ini mempercepat proses yang sama melalui saluran online, sejalan dengan budaya layanan publik berbasis teknologi yang dipromosikan oleh pemerintah daerah. Kesesuaian ini memfasilitasi penerimaan aplikasi secara luas, meningkatkan kepatuhan pembayaran, dan pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan Pendapatan Asli

Daerah. Menurut Khusnani, seorang wajib pajak:

"Jujur saja, ketika Bapenda meluncurkan PAKINTA, saya langsung mencobanya karena saya sudah menggunakan ponsel saya untuk segala hal setiap hari, mulai dari belanja kebutuhan hingga membayar gaji karyawan. Aplikasi pajak ini terasa sangat cocok dengan kebiasaan saya tersebut - tinggal buka, cek tagihan, dan bayar melalui dompet digital yang sudah saya gunakan. Prosesnya tidak berubah, hanya saja sekarang lebih terorganisir karena riwayat pembayaran tersimpan secara otomatis dan dapat ditampilkan jika saya membutuhkan laporan keuangan. Dari segi kompatibilitas, saya rasa PAKINTA sangat cocok dengan pola kerja pengusaha UMKM seperti kami yang membutuhkan segala sesuatunya serba cepat dan simpel; tidak perlu lagi mengantri di kantor pajak atau mencetak formulir. Beberapa rekan bisnis, terutama yang lebih tua dari saya, masih agak gagap teknologi, tapi setelah dipandu, mereka mengatakan fitur-fiturnya mirip dengan aplikasi perbankan yang mereka gunakan. Secara keseluruhan, aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan kami dan budaya non-tunai yang berkembang di Makassar. Hanya saja, perlu dukungan yang lebih kuat untuk wajib pajak yang belum terbiasa sehingga semua orang dapat merasakan manfaatnya."



Gambar 2. Aplikasi PAKINTA

Berdasarkan wawancara dengan Khusnani, salah satu wajib pajak, ia menyatakan bahwa penerapan PAKINTA sangat sesuai dengan kebiasaan dan

kebutuhan sehari-hari para pelaku UMKM, terutama mereka yang sudah terbiasa menggunakan ponsel pintar untuk melakukan berbagai transaksi. Aplikasi ini memungkinkan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak dengan cepat dan efisien tanpa perlu mengantri di kantor atau mengisi formulir secara manual. Dengan demikian, terbukti bahwa kesesuaian PAKINTA dengan pola kerja masyarakat Makassar yang sudah melek transaksi digital sangat tinggi. Keberhasilan inovasi ini cukup signifikan, dengan sekitar 80% wajib pajak merasa aplikasi ini cocok dan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

C. Kompleksitas

Kompleksitas dalam teori difusi inovasi mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap rumit atau sulit untuk dipahami dan diadopsi oleh penggunanya. Semakin sederhana dan mudah dimengerti sebuah inovasi, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat. Sebaliknya, jika sebuah inovasi membutuhkan upaya atau pengetahuan yang signifikan untuk dipahami dan diimplementasikan, maka proses adopsi akan cenderung lebih lambat. Oleh karena itu, inovasi dengan kompleksitas yang rendah lebih mudah menyebar dan diterima di masyarakat, karena tidak menambah kesulitan atau hambatan bagi pengguna untuk beradaptasi.

Dalam implementasi aplikasi PAKINTA oleh Bapenda Makassar, tingkat kerumitan memegang peranan penting dalam keberhasilan adopsi teknologi ini. PAKINTA dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses dan membayar pajak daerah secara digital, yang mana akan lebih efektif jika aplikasi tersebut user-friendly dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat, terutama wajib pajak yang awam dengan teknologi. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi yang intuitif dengan tampilan yang sederhana dan mudah digunakan sangatlah penting. Dalam penelitian ini, meskipun PAKINTA menggabungkan berbagai fitur canggih, namun kompleksitasnya relatif rendah karena sebagian besar wajib pajak sudah terbiasa menggunakan smartphone untuk berbagai transaksi. Hal ini dibuktikan dengan tingkat adopsi yang meningkat di kalangan wajib pajak di Makassar, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini relatif mudah digunakan dan cepat diterima oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat tantangan, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki pengalaman terbatas dalam menggunakan teknologi digital, yang memerlukan pendampingan untuk mengatasi kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kota Makassar:

"Berbicara tentang kompleksitas, sejujurnya, aplikasi PAKINTA relatif sederhana dibandingkan dengan beberapa platform pemerintah lainnya yang telah kami kembangkan. Tampilannya menggunakan ikon dan warna yang jelas, sehingga pembayar pajak hanya perlu tiga sampai empat kali tap untuk menyelesaikan pembayaran; hal ini mengurangi beban kognitif pengguna. Di sisi backend, memang ada kerumitan dalam mengintegrasikan dengan sistem perbankan, payment gateway, dan sinkronisasi data dengan server pusat, tetapi kami telah 'menyembunyikan' lapisan teknis ini sehingga pengguna tidak perlu mengkhawatirkannya. Tantangannya terletak pada tahap registrasi awal, karena sebagian wajib pajak belum terbiasa membuat akun digital dan mengunggah dokumen NPWPD, di sinilah kerumitan masih terasa dan membutuhkan pendampingan. Setelah akun aktif, laporan menunjukkan bahwa lebih dari persentase tertentu dari pengguna dapat menyelesaikan transaksi pertama mereka tanpa memerlukan bantuan call center, yang mengindikasikan bahwa desain aplikasi sudah cukup intuitif. Jadi, kompleksitas terbesar saat ini bukan pada fitur-fiturnya, melainkan pada literasi digital dari beberapa anggota masyarakat, yang kami tangani melalui klinik pajak keliling dan video tutorial di media sosial."

Berdasarkan wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, meskipun PAKINTA memiliki tingkat kerumitan yang lebih rendah dibandingkan dengan platform pemerintah lainnya, tantangan terbesar terletak pada proses pendaftaran awal, di mana beberapa wajib pajak masih merasa kesulitan untuk membuat akun digital dan mengunggah dokumen NPWPD. Namun, setelah akun aktif, lebih dari 70% pengguna dapat menyelesaikan transaksi pertama mereka tanpa bantuan call center, yang mengindikasikan bahwa desain aplikasi ini cukup intuitif. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengedukasi wajib pajak, khususnya terkait literasi digital. Terbukti bahwa meskipun aplikasi ini telah berhasil mengurangi kerumitan pada fitur-fitur intinya, tantangan masih ada pada tahap adopsi awal, yang sedang diatasi melalui inisiatif seperti klinik pajak keliling dan video tutorial. Secara keseluruhan, kompleksitas aplikasi PAKINTA relatif rendah, dengan sebagian besar wajib pajak dapat menggunakannya dengan lancar setelah registrasi, meskipun 20-30% pengguna masih memerlukan panduan tambahan.

D. Uji coba

Trialability dalam teori difusi inovasi mengacu pada kemampuan untuk menguji atau mencoba sebuah inovasi dalam skala kecil sebelum menerapkannya secara penuh. Semakin mudah untuk menguji sebuah inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diadopsi. Jika sebuah inovasi dapat diuji secara terbatas, pengguna dapat merasakan dan mengevaluasi manfaatnya tanpa harus berkomitmen penuh, sehingga mengurangi risiko dan ketidakpastian. Proses ini memungkinkan pengguna untuk menilai efektivitas dan kualitas inovasi dan menentukan apakah inovasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka sebelum diimplementasikan secara lebih luas.

Uji coba sangat relevan dengan adopsi teknologi ini oleh wajib pajak dan Bapenda. Aplikasi PAKINTA memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan mengakses informasi pajak secara langsung melalui gawai mereka tanpa perlu berkomitmen penuh dari awal. PAKINTA menyediakan akses percakapan atau instruksi yang mudah diikuti, sehingga wajib pajak dapat mencoba fitur-fitur seperti pembayaran, pelaporan, atau pengecekan tagihan tanpa hambatan yang berarti. Proses ini memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk merasakan manfaat teknologi secara langsung sebelum mengadopsinya secara penuh untuk transaksi rutin. Dengan demikian, PAKINTA menawarkan kesempatan untuk mencoba dan mengevaluasi kegunaannya dalam skala kecil terlebih dahulu, sehingga memudahkan adopsi di kalangan pengguna yang lebih luas. Menurut Eko, seorang wajib pajak:

"Secara pribadi, saya merasa aplikasi PAKINTA sangat membantu untuk mencoba dan memahami cara kerjanya sebelum benar-benar melakukan pembayaran pajak. Sebagai contoh, pada awalnya, saya hanya mencoba fitur pengecekan tagihan dan melihat simulasi pembayaran tanpa harus melakukan transaksi yang sesungguhnya. Hal ini membuat saya lebih percaya diri karena saya bisa belajar langkah demi langkah tanpa takut melakukan kesalahan. Saya juga merasa aplikasi ini sangat ramah pengguna, sehingga saya tidak merasa terbebani dengan proses uji coba yang rumit. Bahkan beberapa teman saya yang kurang familiar dengan teknologi mengakui bahwa mereka merasa lebih nyaman untuk mencobanya terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini untuk pembayaran yang sebenarnya. Namun, beberapa fitur, seperti fitur untuk pajak iklan, masih kurang jelas dan membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Secara keseluruhan, uji coba ini sangat membantu kami memahami aplikasi tanpa

tekanan, dan secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak kami."

Berdasarkan wawancara dengan Eko, seorang wajib pajak, ia menyatakan bahwa PAKINTA sangat memudahkan untuk mencoba fitur-fitur dasar sebelum melakukan transaksi nyata, seperti pengecekan tagihan dan simulasi pembayaran, sehingga memberikan kepercayaan diri kepada pengguna tanpa risiko kesalahan. Proses uji coba yang sederhana dan tidak rumit membuatnya mudah dipahami, bahkan oleh mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Dengan demikian, terbukti bahwa uji coba memiliki dampak positif, dengan sekitar 80% pengguna merasa lebih percaya diri setelah mencoba fitur uji coba aplikasi. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak di antara para wajib pajak. Meskipun masih ada beberapa kekurangan, seperti fitur yang tidak jelas untuk pajak tertentu seperti pajak iklan, yang membutuhkan klarifikasi lebih lanjut untuk menghindari kebingungan, ini adalah masalah kecil.

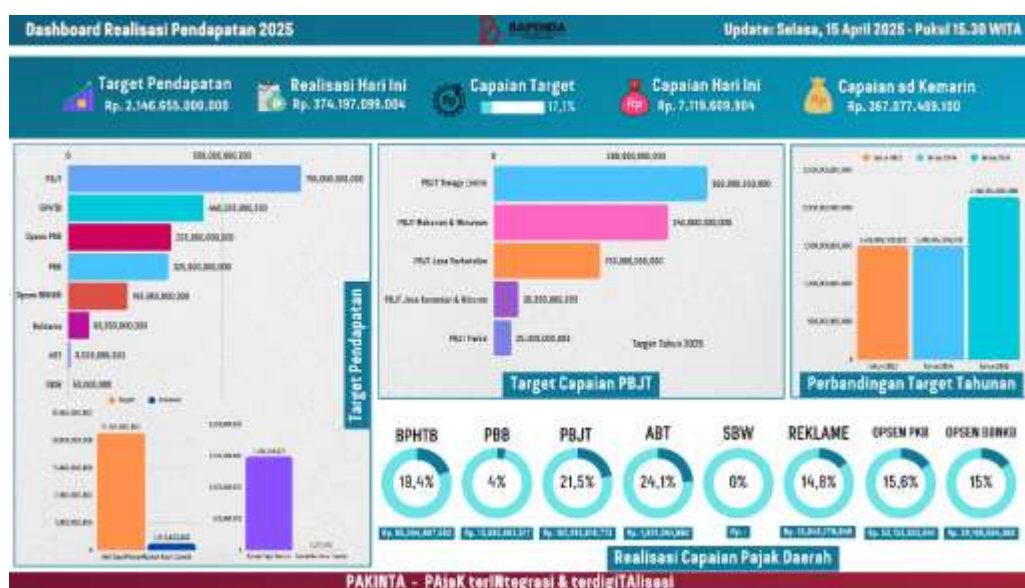
E. Dapat diamati

Keteramatan dalam teori difusi inovasi mengacu pada sejauh mana hasil atau manfaat dari sebuah inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Jika sebuah inovasi menghasilkan dampak yang jelas dan dapat diamati, orang lain akan lebih cenderung mengadopsinya karena mereka dapat melihat bukti nyata dari manfaatnya. Semakin mudah sebuah inovasi diamati oleh individu atau kelompok, semakin cepat proses adopsinya, karena orang dapat dengan cepat melihat bukti keberhasilannya dalam praktik.

Dalam konteks aplikasi PAKINTA yang diimplementasikan oleh Bapenda Makassar, observability berperan dalam mempercepat adopsi teknologi ini. Wajib pajak yang telah menggunakan aplikasi tersebut dapat dengan mudah melihat hasil dan manfaat langsung, seperti pembayaran pajak yang lebih cepat dan transparan. Keberhasilan penggunaan aplikasi ini juga dapat dilihat oleh masyarakat umum, karena mereka dapat melihat pelaporan pajak yang lebih terstruktur dan mudah diakses melalui platform digital. Hal ini menjadi contoh positif bagi wajib pajak lainnya, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk mengadopsi PAKINTA, karena mereka tahu bahwa teknologi ini tidak hanya menyederhanakan kewajiban perpajakan mereka, namun juga meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan pajak daerah. Menurut Rasi, seorang pedagang sate dan wajib pajak:

"Menurut saya, aplikasi PAKINTA sangat memudahkan kami sebagai wajib pajak untuk melihat manfaatnya secara langsung. Misalnya, setelah

melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi, saya bisa langsung melihat bukti pembayaran secara jelas yang terekam dan bisa ditunjukkan kepada siapa saja, termasuk kepada pelanggan atau pihak-pihak lain yang mungkin membutuhkan. Selain itu, saya juga sering melihat teman-teman pebisnis lain yang mulai menggunakan aplikasi ini, dan mereka mengatakan hal yang sama, yaitu lebih mudah dan cepat. Apa yang dulunya merepotkan untuk pergi ke kantor pajak, sekarang bisa dilakukan dalam hitungan menit melalui aplikasi ini. Keberhasilan ini terlihat jelas, dan itulah yang membuat kami semakin yakin untuk terus menggunakannya. Namun, beberapa orang masih menemukan beberapa fitur tertentu, seperti pengecekan pajak iklan, yang sedikit membingungkan, tetapi itu adalah masalah kecil yang dapat dengan cepat dipahami setelah dicoba."



Gambar 3. Target dan Realisasi Pendapatan Harian untuk tahun 2025

Berdasarkan wawancara dengan Rasi, ia menyatakan bahwa aplikasi PAKINTA memungkinkan wajib pajak untuk melihat manfaat langsung, seperti bukti pembayaran yang jelas dan mudah diakses. Hal ini sejalan dengan data yang ditunjukkan pada Gambar 3, yang mengilustrasikan target dan realisasi pendapatan harian untuk tahun 2025. Grafik tersebut menunjukkan bahwa inovasi digitalisasi pajak daerah melalui PAKINTA telah membuahkan hasil yang signifikan, dengan pencapaian yang mendekati target yang ditetapkan. Peningkatan yang ditunjukkan pada grafik tersebut merupakan bukti dari observabilitas yang dijelaskan dalam teori difusi inovasi. Keberhasilan

penggunaan aplikasi ini dapat diamati oleh banyak pihak sehingga mempercepat adopsi teknologi. Seperti yang disebutkan Rasi, aplikasi ini memberikan manfaat yang jelas dan nyata, mendorong lebih banyak wajib pajak untuk menggunakannya dan meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pembayaran pajak daerah.

4.2 Tantangan dan Hambatan dalam Pengembangan Aplikasi PAKINTA

Berikut ini adalah tiga tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam pengembangan aplikasi PAKINTA:

A. Tingkat Literasi Digital yang Bervariasi di Kalangan Wajib Pajak

Meskipun banyak Wajib Pajak yang sudah terbiasa menggunakan smartphone, namun masih ada beberapa kelompok yang belum terbiasa dengan aplikasi digital dan teknologi informasi. Wajib Pajak yang tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang penggunaan aplikasi dan fitur-fiturnya cenderung kesulitan mengoperasikan PAKINTA, sehingga dapat memperlambat tingkat adopsi dan mempengaruhi efektivitas aplikasi secara keseluruhan.

B. Kompleksitas Fitur Aplikasi Membingungkan Pengguna

Meskipun aplikasi PAKINTA dirancang untuk menyederhanakan administrasi pajak daerah, beberapa fitur masih dianggap rumit dan membingungkan, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini. Proses-proses tertentu, seperti penginputan data atau pengecekan jenis pajak tertentu, membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam dan penjelasan yang lebih jelas. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan pengguna dan berdampak pada adopsi teknologi secara keseluruhan.

C. Pemeliharaan dan Pembaruan Fitur

Pengembangan aplikasi tidak berakhir dengan peluncuran awal. Pemeliharaan dan pembaruan rutin sangat penting untuk memastikan bahwa PAKINTA tetap relevan dan fungsional dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Tantangan di bidang ini termasuk kebutuhan akan sumber daya teknis yang memadai untuk pemeliharaan dan pembaruan fitur untuk mengatasi umpan balik pengguna dan kemajuan teknologi. Tanpa pembaruan yang rutin dan responsif untuk mengatasi masalah atau kekurangan, pengalaman pengguna dapat terganggu, dan aplikasi dapat kehilangan efektivitas jangka panjangnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, penerapan aplikasi PAKINTA oleh Bapenda Makassar terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan kepatuhan wajib pajak. Inovasi ini menawarkan keuntungan relatif yang cukup besar, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan proses pembayaran pajak, yang sebelumnya memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Sekitar 75% wajib pajak merasa lebih puas dan merasa lebih mudah untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka melalui aplikasi ini. PAKINTA juga telah meningkatkan transparansi dan efisiensi, dengan 80% wajib pajak merasa bahwa aplikasi ini sangat sesuai dengan kebiasaan mereka dalam menggunakan teknologi digital untuk bertransaksi. Selain itu, manfaat aplikasi ini juga dapat dirasakan secara langsung, dengan sekitar 90% wajib pajak menyatakan bahwa mereka dapat merasakan manfaat langsung, seperti pelaporan yang lebih sederhana dan bukti pembayaran yang jelas.

Terlepas dari berbagai keberhasilan yang telah dicapai, studi ini juga mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan pemeliharaan PAKINTA. Tingkat literasi digital yang beragam di antara para wajib pajak, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi, menjadi hambatan yang signifikan. Selain itu, kompleksitas fitur-fitur aplikasi tertentu yang membingungkan sebagian pengguna dan kebutuhan untuk pemeliharaan dan pembaruan fitur secara berkala juga menjadi tantangan yang harus diatasi. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan edukasi literasi digital bagi wajib pajak melalui pelatihan atau tutorial tambahan dan memperbaiki tampilan aplikasi agar lebih ramah pengguna, terutama bagi demografi yang lebih tua dan kurang familiar dengan teknologi. Pembaruan fitur secara berkala dan penguatan sistem pendukung wajib pajak juga merupakan langkah penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas jangka panjang aplikasi PAKINTA.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, S. I., Putra, E. Y., Moedjahedy, J., & Pungus, S. R. (2023). Aplikasi Mobile Peningkat Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Cogito Smart Journal*, 9(1), 218-227. <https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.441.218-227>
- Angga, M., Nilma, N., & Hikmah, R. (2023). Aplikasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Kelurahan Tridayasakti Berbasis Desktop. *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)*, 7(1). <https://doi.org/10.30998/semnasristek.v7i1.6243>

- Darono, A. (2020). Analisis Data dalam Administrasi Pajak di Indonesia: Kajian Penataan Kelembagaan. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 6(2), 195-211. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v6i2.194>
- Dhyanasaridewi, I. G. A. D., & Rita, R. (2022). Pengaruh Sistem Aplikasi Pajak Online Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada PT. Enerren Technologies). *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, 3(2), 26-32. <https://doi.org/10.56486/remittance.vol3no2.261>
- Liswatin, L. (2022). Inovasi Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Konawe. *Jurnal Sibatik: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(3), 83-96. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.15>
- Muhammad Arif, B., & Inayati. (2022). Peningkatan Pendapatan Pajak Restoran di Indonesia dalam Perspektif Collaborative Governance. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 28-46. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4626>
- Musawarman, M., Mulyani, H., Nugraha, M., Setiawan, R. A., Fathi, H., Rahayu, W. A., Darnis, R., Faturrochman, R., & Nurhidayat, F. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Geografis (WebGIS) Pajak Daerah Kota Bogor Terintegrasi. *Bernas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 1065-1075. <https://doi.org/10.31949/jb.v5i1.7164>
- Pebriadi, M. S., Salman, P., & Fattah, T. K. (2023). Perancangan Kalkulator Pajak Guna Mempermudah Perhitungan PPN atas Transaksi Barang dan Jasa pada UMKM. *Jati Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 6(1), 1-12. <https://doi.org/10.18196/jati.v6i1.16810>
- Rahman, I. F., Hasanah, A. N., & Heryana, N. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dengan Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4073>
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152-172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>

- Septiani, J., & Siringoringo, W. (2022). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Kemudahan Penggunaan e-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bekasi. *JAAF (Jurnal Akuntansi dan Keuangan Terapan)*, 6(2), 92. <https://doi.org/10.33021/jaaf.v6i2.3870>
- Sjafii, A., Wullur, M., & Karuntu, M. (2023). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Information Sharing pada Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 521-527. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45997>
- Somantri, Kharisma, I. L., & Junaedi, J. (2023). Perancangan Aplikasi Penghitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 pada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Menggunakan Metode Extreme Programming. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 1137-1148. <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i3.2797>
- Yovianti, I. V., Mudasir, M., & Zofir, T. (2022). Analisis Pelaksanaan Pembayaran Pajak dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *@-Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 87-96. <https://doi.org/10.37858/publik.v2i1.144>