

SKRIPSI
INOVASI LAYANAN PAJAK TERINTEGRASI DAN TERDIGITALISASI (PAKINTA)
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR

ANDI WAHYUNISA
E011211072



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK DEPARTEMEN ILMU
ADMINISTRASI PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Andi Wahyunisa
NIM : E011211072
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Layanan Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi (PAKINTA) Di
Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi. Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 18 November 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA
NIP 195910301987031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik,

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

LEMBAR PENGESAHAN

Inovasi Layanan Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi
(PAKINTA) Di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar

Andi Wahyunisa
E011211072

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 4 Desember 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

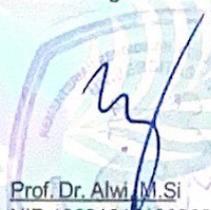
UNIVERSITAS HASANUDDIN

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan,
Pembimbing Tugas Akhir,

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik,


Prof. Dr. Muhamma Yunus, MA
NIP 195910301987031002


Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, Skripsi berjudul "Inovasi Layanan Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi (PAKINTA) Di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari Karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 Desember 2024



Andi Wahyunisa

E011211072

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan baik dan skripsi ini dapat dirampungkan atas kehendak Allah SWT. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA selaku pembimbing akademik, Ibu Prof. Dr. Hamsinah, M.Sc selaku penguji 1, dan Bapak Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si. selaku penguji 2 atas bimbingan, arahan, saran dan masukannya dalam pengerjaan skripsi ini.

Ucapan terima kasih kepada Pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan, Wakil Dekan, Staf FISIP Unhas, dan seluruh dosen beserta staf Departemen Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi saya selama perkuliahan untuk menempuh program sarjana. Ucapan terima kasih kepada pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar serta seluruh pengguna inovasi Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi (PAKINTA) yang telah bersedia menjadi informan saya berkat informasi yang diberikan penelitian ini dapat terampungkan.

Teristimewa dan terutama saya sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya atas cinta kasih dan pengorbanan yang besar yang diberikan. Yang tersayang dan cinta pertama saya, ayahanda Muhammad Adam, S.E terima kasih untuk selalu berjuang untuk kehidupan saya hingga saat ini, mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan. Ibunda Andi Kurniati Sappewali pintu surga saya, terima kasih atas doa yang selalu dilangkitkan disetiap perjalanan hidup, atas kasih sayang yang penuh dengan cinta, dan nasehat kepada saya. Kedua saudara kandung saya, Kakak Andi Ilham Mulya Adam dan Kakak Andi Nur Wulandari, terima kasih sudah menjadi kakak yang baik, senantiasa mendukung, dan mengarahkan adiknya.

Teman seperjuangan selama bangku perkuliahan, terima kasih Geel (Diva, Fiqah, Maryam, Sani, Upi, Yua) atas segala bantuan yang diberikan dan tak pernah henti saling menyemangati satu sama lain selama masa perkuliahan. Kepada Aweight (Bidah, Erl, Ical, Najol, Yesa) yang saat ini masing-masing sedang fokus meraih masa depan, terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik sejak SMP, mendengarkan segala keluh kesah saya. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, selamanya. Kepada 7ic (Amel, Atikah, Balqis, Fira, Soraya, Syifa) yang juga sahabat saya sejak SMP, terima kasih atas segala dukungan, canda tawa, dan bantuan yang selalu diberikan kepada saya. Kepada Ikul, Liza, Ninis, Reza, terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik dan selalu ada bagi penulis untuk memberikan canda tawanya. Kepada teman-teman angkatan Legion 2021, terima kasih atas kebersamaan yang dilalui bersama kurang lebih 3,5 tahun selama masa perkuliahan. Kepada HUMANIS FISIP UNHAS dan Departemen Komunikasi dan Informasi, terima kasih atas segala ilmu, pengalaman, dan relasi yang diberikan kepada saya semasa perkuliahan. Untuk Keluarga Besar Monokrom, teman-teman perantauan semasa Magang di Sekretariat Jenderal DPR RI Badan Anggaran (Fikran, Fahrian, Ical, Sella, Fidel, Hafiza, Yesi, Karin, Wati, Naya) terima kasih atas suka duka dan canda tawanya, terima kasih sudah saling menguatkan satu sama lain selama merantau, dan membuktikan bahwa memiliki teman baru tidak semenakutkan yang dipikir. Semoga kita semua segera dipertemukan kembali dengan pencapaian terbaik masing-masing. Kepada teman-teman KKNT Gel.112 KPU Pangkep (Alif, Awi, Fadel, Fadil, Fatwa, Maloto, Suci, Syawal, Uly) terima kasih atas kerja sama, kekompakan, dan pengalaman selama 43 hari masa KKN.

Andi Wahyunisa, diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit untuk bisa bertahan sampai titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan namun tidak memilih untuk menyerah. Terima kasih sudah selalu sabar dan tetap mengusahakan semua prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Tetaplah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Ya Allah, *thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement*. Serta kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu namanya, terima kasih telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini tidak hanya menjadi sebuah tugas akademik yang selesai, tetapi juga dapat memberikan manfaat menambah wawasan bagi pembaca. Ucapan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan serta kekurangan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Penulis



Andi Wahyunisa



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Andi Wahyunisa (E011211072). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Inovasi Layanan Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi (PAKINTA) Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, xii+ 22 halaman 7 gambar + 6 Tabel + 28 daftar pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan PAKINTA Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan melalui proses pengumpulan, reduksi, penyajian, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi PAKINTA Bapenda Kota Makassar belum sepenuhnya memenuhi lima atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (2008). Pertama, Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) inovasi PAKINTA oleh Bapenda Kota Makassar berhasil meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan kepatuhan wajib pajak dalam layanan pembayaran pajak, dengan menyediakan opsi pembayaran dan pelaporan online yang memudahkan pengguna, dan berpotensi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kedua, Kesesuaian (*Compatibility*) Bapenda Kota Makassar telah berhasil mengembangkan inovasi layanan pajak melalui aplikasi PAKINTA, yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak dengan pilihan layanan digital, serta menyesuaikan layanan dengan nilai dan norma setempat. Inovasi ini mendukung transparansi, efisiensi, serta kualitas pelayanan, terutama dalam situasi pandemi. Namun, tidak semua jenis pajak yang tersedia bisa digunakan melalui website dan aplikasi ini. Artinya, kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya teratasi oleh inovasi ini. Ketiga, Kerumitan (*Complexity*) Bapenda Kota Makassar berkomitmen mempermudah masyarakat dalam kepatuhan perpajakan melalui inovasi PAKINTA, aplikasi ini masih menghadapi kendala teknis, terutama dalam hal konektivitas internet dan keterlambatan pembaruan status pembayaran. Bapenda menunjukkan responsivitas dengan menyediakan layanan khusus untuk menangani keluhan, dan menyelesaikan masalah pengguna dalam waktu singkat. Keempat, Kemungkinan Dicoba (*Triability*) aplikasi PAKINTA dalam pelayanan pajak terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, yang pada gilirannya menarik minat masyarakat untuk menggunakannya. Melalui sosialisasi yang efektif di berbagai saluran, aplikasi ini berhasil memperkenalkan dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak secara digital. Akan tetapi, terdapat beberapa pengguna yang langsung menggunakan aplikasi PAKINTA tanpa mengikuti program sosialisasi maupun uji coba yang telah disediakan. Kelima, Kemudahan Diamati (*Observability*) penerapan aplikasi PAKINTA sudah berhasil memenuhi indikator ini dengan memberikan akses informasi pajak dan proses pembayaran yang lebih efisien bagi pengguna. Namun, masih diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik untuk meningkatkan literasi masyarakat maupun pelatihan tim pengelola, demi mendukung kualitas layanan dan stabilitas teknis aplikasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, PAKINTA



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Andi Wahyunisa (E011211072). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Innovation of Integrated and Digitized Tax Services (PAKINTA) at the Makassar City Regional Revenue Agency Office, xii + 22 pages 7 figures + 6 tables + 28 bibliography + attachments. Supervised by Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA

This study aims to analyze the innovation of PAKINTA services at the Makassar City Regional Revenue Agency (Bapenda). The approach used is descriptive qualitative, with data obtained through observation, interviews, and document review. Data analysis is carried out through a process of collection, reduction, presentation, and verification and conclusion drawing.

The results showed that the Makassar City Bapenda PAKINTA innovation has not fully met the five attributes of innovation according to Everett M. Rogers (2008). First, the Relative Advantage of PAKINTA innovation by Makassar City Bapenda has succeeded in increasing efficiency, flexibility, and taxpayer compliance in tax payment services, by providing online payment and reporting options that make it easier for users, and has the potential to increase Regional Original Revenue (PAD). Second, Compatibility Makassar City Bapenda has successfully developed tax service innovations through the PAKINTA application, which makes it easier for the public to fulfill tax obligations with digital service options, and adapts services to local values and norms. This innovation supports transparency, efficiency, and service quality, especially in pandemic situations. However, not all available tax types can be used through this website and application. This means that the needs of the community have not been fully addressed by this innovation. Third Complexity Bapenda Makassar City is committed to making it easier for the public to comply with taxation through PAKINTA innovation, this application still faces technical problems, especially in terms of internet connectivity and delays in updating payment status. Bapenda shows responsiveness by providing special services to handle complaints, and resolving user problems in a short time. Fourth, Triability of the PAKINTA application in tax services is proven to increase the efficiency and effectiveness of services, which in turn attracts public interest in using it. Through effective socialization in various channels, this application has succeeded in introducing and facilitating the public in fulfilling tax obligations digitally. However, there are some users who immediately use the PAKINTA application without following the socialization or trial program that has been provided. Fifth, Observability, the application of the PAKINTA application has successfully fulfilled this indicator by providing access to tax information and a more efficient payment process for users. However, it is still necessary to increase the capacity of human resources, both to increase public literacy and training of the management team, in order to support service quality and technical stability of the application.

Keywords: Inovation, Public Service, PAKINTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tinjauan Teori	5
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
I. 3.1 Tujuan Penelitian.....	8
I. 3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II METODE PENELITIAN	10
II.1 Pendekatan.....	10
II.2 Prosedur	10
II. 2.1 Penentuan Informan	10
II. 2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	10
II. 2.3 Teknik Analisis Data	11
II. 2.4 Validitas dan Reliabilitas Data	11
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	13
III. 1 Inovasi Layanan Pajak Terintegrasi Dan Terdigitalisasi (PAKINTA) di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar	13
III. 1. 1 Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	14
III. 1.2 Kesesuaian (Compatibility).....	19
III. 1.3 Kerumitan (Complexity).....	22
III. 1.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>).....	28
III. 1.5 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>).....	30
BAB IV PENUTUP.....	35
IV. 1 Kesimpulan	35
IV. 2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. 1 Target Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar Tahun 2024 ..2	2
Gambar I.1. 2 Tampilan Web PAKINTA.....3	3
Gambar I.1. 3 Akses Menu PAKINTA.....4	4
Gambar I.2. 1 Kerangka Berpikir7	7
Gambar III.1. 1 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2014-2022.....13	13
Gambar III.1. 2 Realisasi Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar Per 2 Desember 2024.....14	14
Gambar III.1.1. 1 Realisasi PAD Kota Makassar Tahun 2014-2022.....16	16
Gambar III.1.3. 1 Tampilan Website PAKINTA Jenis Pajak PBB23	23
Gambar III.1.3. 2 Mitra Pembayaran PAKINTA.....23	23
Gambar III.1.3. 3 Metode Pembayaran Qris PAKINTA23	23
Gambar III.1.3. 4 Tampilan Aplikasi PAKINTA Pada Fitur Pajak PBB.....25	25

DAFTAR TABEL

Tabel III.1.1. 1 Kesimpulan Indikator Keuntungan Relatif (Relative Advantage).....	18
Tabel III.1.2. 1 Kesimpulan Indikator Kesesuaian (Compatibility)	22
Tabel III.1.3. 1 Kesimpulan Indikator Kerumitan (Complexity).....	27
Tabel III.1.4. 1 Kesimpulan Indikator Kemungkinan Dicoba (Triability)	30
Tabel III.1.5. 1 Kesimpulan Indikator Kemudahan Diamati (Observability).....	33
Tabel III.1.5. 2 Kesimpulan Analisis Atribut Inovasi Berdasarkan Indikator Everret M. Rogers (2008).....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis.....	37
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin	38
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.....	39
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar	40
Lampiran 5 Logbook Penelitian	41

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu aspek penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemerintah diharapkan mampu untuk bertindak lebih cepat dan juga tepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar memperoleh pelayanan yang optimal. Menurut Thoha (1991:39), pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Konsep ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Mulgan dan Albury (2003), efektivitas layanan pemerintah sangat bergantung pada kemampuan untuk berinovasi dalam menciptakan solusi baru yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan, menyelesaikan masalah, serta memanfaatkan sumber daya dan teknologi. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan inovasi apabila ingin mencapai efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara teoritis, konsep inovasi menurut Tang Abdullah (2016) dalam konteks administrasi publik menjadi isu penting seiring berkembangnya paradigma *New Public Management (NPM)*. Organisasi publik dapat bertahan dan berprestasi di era kompetisi ini jika mampu menawarkan solusi kreatif dan lebih efisien dalam menaganai masalah publik yang semakin kompleks melalui inovasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah memberikan landasan hukum bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi guna meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Inovasi tersebut mencakup berbagai bentuk pembaruan dalam pelaksanaan Pemerintahan Daerah yang berlandaskan pada prinsip-prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, peningkatan kualitas pelayanan, tanpa adanya konflik kepentingan, berfokus pada kepentingan publik, dilaksanakan secara transparan, sesuai dengan norma-norma yang berlaku, dan hasilnya harus dapat dipertanggungjawabkan serta tidak untuk kepentingan pribadi.

Pelayanan publik yang efisien dan inovatif tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meminimalkan potensi kesalahan dan penyalahgunaan. Di Kota Makassar, salah satu bentuk transformasi digital yang pemerintah berikan kepada masyarakat adalah melalui aplikasi PAKINTA (Pajak Terintegrasi Terdigitalisasi). Pajak terintegrasi terdigitalisasi merupakan sebuah Inovasi berbasis aplikasi mengenai sistem penyelenggaraan pengecekan dan pembayaran seluruh jenis pajak daerah. PAKINTA menyediakan informasi dan layanan Pajak yang dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat atau wajib pajak berbasis aplikasi secara online dimana saja dan kapan saja. Menyediakan data laporan pajak secara real time dan dapat mengurangi tingkat kebocoran pajak karena semua sudah terintegrasi dan terdigitalisasi dengan sistem pelaporan secara transparan. PAKINTA diharapkan menjadi solusi dalam intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah. Adapun dalam penggunaan Bahasa Makassar, Pakinta' sering diartikan dengan menghentak. Tujuan penggunaan Pakinta' dengan maksud untuk menghentak wajib pajak agar senantiasa taat membayar pajak daerahnya baik secara tepat waktu maupun tepat jumlah.

Aplikasi ini launching pada bulan Mei 2022 dan telah digunakan masyarakat untuk memeriksa dan membayar berbagai jenis pajak, seperti Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2), Pajak Air Bawah Tanah, Pajak Reklame, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Penerangan Jalan, Pajak Sarang Burung Walet, dan Pajak Parkir. Dikelola langsung oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)

Kota Makassar, aplikasi PAKINTA memudahkan warga dalam melakukan pembayaran pajak secara online dengan opsi pembayaran melalui OVO, Gopay, LinkAja, dan QRIS. Dengan hadirnya aplikasi ini, masyarakat tidak lagi melakukan pembayaran pajak secara langsung, cukup dengan menggunakan aplikasi PAKINTA untuk memeriksa dan membayar pajak daerah.

Inovasi ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2023 tentang Inovasi Daerah Pasal 108 ayat (3) yang menyebutkan pembayaran atau penyetoran pajak dan retribusi pembayaran dan penyetoran dilakukan melalui sistem pembayaran berbasis elektronik. Kemudian ayat (4) mengatakan :

“Dalam hal sistem pembayaran berbasis elektronik belum tersedia, pembayaran atau penyetoran Pajak dan Retribusi dapat dilakukan melalui pembayaran tunai.”

Dan merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengoptimalkan pendapatan daerah, sesuai dengan visi yang diusung dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar 2021-2026. Visi tersebut termasuk dalam Misi 1 yaitu, “*Revolusi Sumber Daya Manusia dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM Kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia yang bebas dari indikasi korupsi.*” Salah satu program strategis dalam mendukung misi ini adalah “*Program Pengelolaan Pendapatan Daerah*” dengan tujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) hingga mencapai 2 triliun, melalui indikator kinerja seperti rasio PAD terhadap total pendapatan daerah dan deviasi realisasi PAD terhadap anggaran yang telah ditetapkan.

Gambar 1.1. 1 Target Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar Tahun 2024



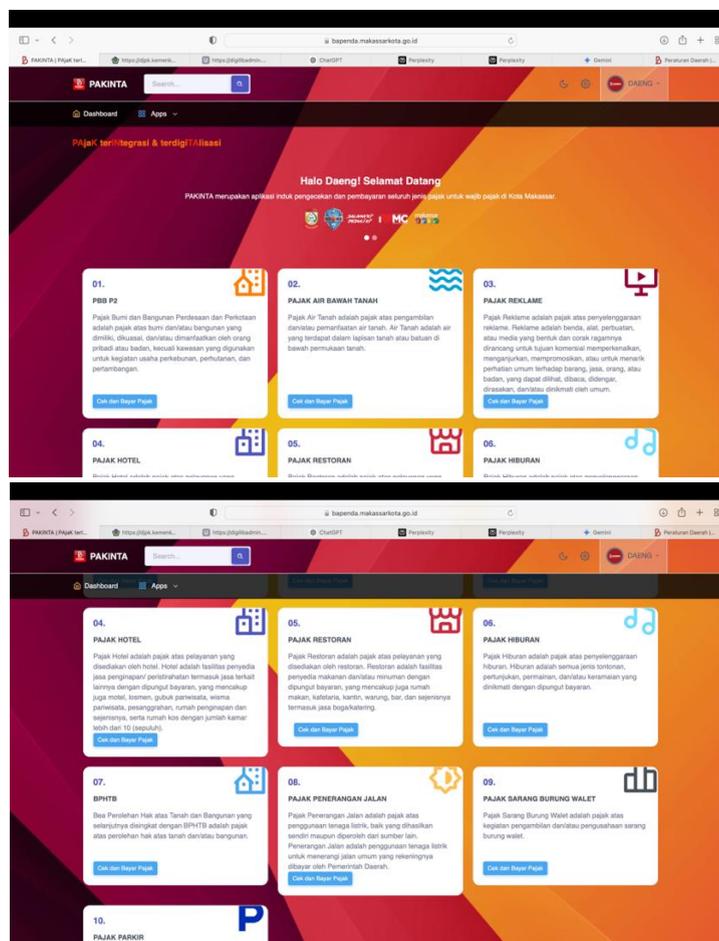
Sumber : Website Bapenda Kota Makassar, 2024

Dari gambar diagram diatas, Bapenda berorientasi pada beberapa jenis pajak utama, terutama BPHTB dan PBJT, untuk mencapai target pendapatannya. Hal ini menunjukkan bahwa sektor properti dan transportasi memiliki potensi besar dalam memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah.

Keberhasilan PAKINTA meraih penghargaan sebagai inovasi Pelayanan Publik Terbaik di Tingkat Nasional pada 2023 semakin memperkuat komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam memberikan layanan publik yang transparan dan berkualitas. Penghargaan ini diberikan dalam ajang *Innovative Government Awards (IGA)* setelah melalui penilaian dari para ahli di bidang pelayanan publik. Prestasi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi, seperti PAKINTA, mampu menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi tantangan di sektor perpajakan serta mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Implementasi aplikasi ini juga telah disesuaikan dengan

regulasi yang berlaku, termasuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sehingga selaras dengan tujuan pembangunan daerah secara menyeluruh.

Gambar I.1. 2 Tampilan Web PAKINTA



Sumber : Website PAKINTA | Pajak terINtegrasi & terdigiTAlisasi, 2024

Gambar diatas adalah tampilan utama dari website resmi PAKINTA, sebuah layanan digital yang di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar sediakan untuk memfasilitasi proses perencanaan dan pembayaran berbagai jenis pajak daerah. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat berbagai jenis pajak yang dapat dibayar melalui aplikais, seperti Pajak PBB-P2, Pajak Air Bawah Tanah, Pajak Reklame, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, BPHTPB, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Sarang Burung Walet, dan Pajak Parkir. Setiap layanan jenis pajak memiliki kolom “Cek dan Bayar Pajak”, yang memudahkan wajib pajak dalam mengakses informasi lebih lanjut dan melakukan pembayaran pajak secara online.

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan keberhasilan suatu pemerintahan. Dalam konteks perpajakan, inovasi layanan menjadi kunci untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memaksimalkan pendapatan daerah. Kota Makassar, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui inovasi PAKINTA dengan berlandaskan dasar hukum Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sebelumnya, proses pembayaran pajak di Kota Makassar bersifat konvensional, sehingga seringkali memakan waktu dan menimbulkan antrian panjang. Hal ini berdampak negatif pada kepuasan wajib pajak dan tingkat kepatuhan mereka. PAKINTA hadir sebagai solusi inovatif yang mengintegrasikan berbagai jenis pajak dan menawarkan layanan pembayaran secara online.

Berdasarkan data yang ada, Kota Makassar memiliki berbagai jenis pajak daerah dengan jumlah wajib pajak yang cukup beragam di setiap sektor. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) mencatat jumlah wajib pajak tertinggi, yakni 324.137 wajib pajak, menandakan pentingnya sektor ini dalam memberikan kontribusi signifikan terhadap penerimaan pajak daerah. Pajak restoran juga mencatat angka yang signifikan dengan 2.719 wajib pajak, diikuti oleh pajak penerangan jalan yang melibatkan 2.119 wajib pajak. Selain itu, pajak reklame memiliki 667 wajib pajak, pajak hotel 534 wajib pajak, dan pajak hiburan 217 wajib pajak. Jumlah wajib pajak untuk pajak air tanah dan pajak sarang burung walet tercatat masing-masing sebanyak 210 dan 453 wajib pajak. Sementara itu, pajak parkir memiliki jumlah wajib pajak yang paling sedikit, yaitu 37 wajib pajak. Untuk Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), tercatat ada 8.817 wajib pajak.

Gambar I.1. 3 Akses Menu PAKINTA

	↓ Judul halaman dan jenis layar	↓ Tampilan	Pengguna	Kunjungan per pengguna	Waktu engagement rata-rata	Jumlah peristiwa Semua peristiwa
		122.632 100% dari total	14.267 100% dari total	8,60 Rata-rata 0%	3m 46d Rata-rata 0%	310.364 100% dari total
1	PAKINTA PAJAK terINtegrasi & terdigITALisasi	71.754	12.365	5,80	0m 34d	163.493
2	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan PAKINTA	43.380	11.285	3,84	3m 59d	125.008
3	PAKINTA BAPENDA KOTA MAKASSAR	4.458	1.945	2,29	0m 12d	12.468
4	Pajak Reklame PAKINTA	1.531	949	1,61	0m 34d	5.016
5	Pajak Air Bawah Tanah PAKINTA	1.509	981	1,54	0m 32d	4.367
6	PAKINTA PAJAK terINtegrasi & terdigITALisasi	0	5	0,00	0m 34d	11

Sumber: Bapenda, 2024

Keberagaman dalam jumlah wajib pajak di berbagai sektor ini mencerminkan potensi besar bagi Pemerintah Kota Makassar dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, untuk mencapai hasil yang maksimal, diperlukan pengelolaan yang lebih efisien dan terintegrasi, khususnya melalui digitalisasi dan modernisasi sistem perpajakan.

Penerimaan pajak daerah melalui PAKINTA belum sepenuhnya optimal meskipun aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi para wajib pajak. Hal ini menunjukkan adanya beberapa faktor penghambat, seperti sebagian masyarakat yang belum beralih sepenuhnya ke sistem digital atau kendala teknis yang mengganggu penggunaan aplikasi, khususnya bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi atau memiliki akses internet yang terbatas, di mana tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang cukup untuk mengoperasikan sistem layanan digital dengan baik (Pradini & Susanti, 2021). Bapenda Kota Makassar saat ini menghadapi sejumlah tantangan dalam upaya meningkatkan pelayanan dan optimalisasi pendapatan daerah. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala, di mana jumlah pegawai yang ada belum memadai untuk menunjang seluruh kegiatan operasional. Selain itu, inovasi ini terhambat oleh permasalahan konektivitas internet yang seringkali tidak stabil. Rendahnya tingkat kesadaran pengguna akan pentingnya sosialisasi dan uji coba sebelum menggunakan aplikasi menyebabkan banyak pengguna langsung memanfaatkan aplikasi. Kemudian peneliti mengangkat rumusan masalah yaitu Bagaimana Inovasi Layanan Pajak Terintegritas dan Terdigitalisasi (PAKINTA) Pada Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar?

Beberapa studi sebelumnya telah meneliti implementasi layanan digital dalam sektor pelayanan publik. Amalia dkk (2021) menganalisis tentang Implementasi Inovasi Kebijakan Program (SPP) Simpan Pinjam Perempuan di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan teori Toddy Steellman (2010) dengan 3 jenis indikator (Motivasi, Norma-Norma, dan Kesesuaian). Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan dari faktor motivasi terjadinya peningkatan pelunasan tunggakan, dari faktor norma-norma meningkatnya minat masyarakat terhadap program tersebut, serta dari faktor kesesuaian masih terdapat ketidaksesuaian terhadap

masyarakat. Selain itu, Latifah dkk (2023) mengkaji Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang, yang berfokus mencegah terjadinya permasalahan terkait transparansi dana hibah dan bantuan sosial dan memberikan kemudahan pemohon hibah. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Cook, Matthews, dan Irwin, bidang studi utama yang menerapkan gagasan faktor keberhasilan inovasi adalah kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, Manajemen Risiko, Sumber Daya Manusia, dan Teknologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan elektronik Sabakota telah beroperasi cukup baik. Pemeriksaan menggunakan kriteria keberhasilan inovatif, seperti, berfungsi sebagai buktinya. Penanggung jawab inovasi layanan Sabakota telah menunjukkan peran, tugas, dan komitmennya dengan baik melalui kepemimpinannya. Strategi kebijakan dan faktor manajemen/organisasi perbaikan jaringan telah ditangani dengan baik. Elemen manajemen risiko menunjukkan bahwa kerumitan implementasi teknis, literasi digital publik yang terbatas, dan kesulitan dalam mengubah kebiasaan pemohon hibah untuk beralih ke sistem elektronik masih ada.

Penelitian lain oleh Yuyun Daryanti (2023) mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi Di Masa Pandemi Covid-19 (Pada Pelayanan E-KTP Melalui E-Open), yang berfokus untuk mengetahui Implementasi inovasi pelayanan E-KTP yang rusak, hilang, pengubahan data melalui E-Open di Kelurahan Kayuringin Jaya. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Evert M. Rogers (2008) yang meliputi indikator Keuntungan relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan di Coba (Triability), dan Kemudahan diamati (Observability). Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi yaitu indikator relative advantage yang meliputi durasi penyelesaian penerbitan E-KTP masih membutuhkan waktu yang lama yaitu 4-5 hari kerja, kemudian dari indikator sarana prasarana di kelurahan kayuringin jaya belum memuaskan masyarakat, serta belum tercapainya indikator observability yang meliputi kemudahan di akses menunjukjan bahwa inovasi pelayanan E-KTP melalui E-Open belum maksimal karena server yang masih minim tidak seimbang dengan volume permohonan pelayanan E-KTP masyarakat melalui E-Open yang masih tinggi.

Penelitian ini kemudian memiliki persamaan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas. Penelitian ini dan penelitian-penelitian terdahulu sama-sama fokus meneliti terkait inovasi layanan PAKINTA pada pelayanan publik di Bapenda Kota Makassar. Sementara perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu yakni terletak pada penggunaan teori dimana pada penelitian ini peneliti menggunakan teori kriteria yang dapat dipakai untuk memilih dampak yang dijadikan fokus pada analisis menurut Evert M. Rogers (2008). Perbedaan selanjutnya terletak pada lokus penelitian, dimana lokus penelitian peneliti yakni di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar.

Berdasarkan latar belakang diatas yang sudah dijabarkan, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai **“INOVASI LAYANAN PAJAK TERINTEGRASI DAN TERDIGITALISASI (PAKINTA) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR”**.

I.2 Tinjauan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan dan mengukur Inovasi Layanan PAKINTA Pada Pelayanan Publik Di Bapenda Kota Makassar. Teori-teori yang telah ditinjau kemudian dipilih satu yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti.

Teori pertama yakni Steelman (2010) yang menyatakan terdapat tiga variabel yang mempengaruhi pengimplementasian inovasi, yakni keberhasilan implementasi inovasi dalam suatu kebijakan program dapat diukur melalui tiga faktor diantaranya:

1. Faktor Individu

Faktor individu meliputi motivasi, norma-norma, dan harmoni, serta kesesuaian individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma-norma sosial di tempat kerja dan lembaga yang dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktek inovatif.

2. Faktor Struktur

Faktor struktur terdiri atas aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan keseimbangan struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralkan perlawanan.

3. Faktor Budaya

Faktor budaya ini terdiri atas guncangan, pengelompokan, dan pengakuan. Strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan guncangan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi.

Selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) meliputi:

1. Kepemimpinan

Pemimpin berperan vital sebagai penggerak organisasi. Mereka harus menciptakan lingkungan yang mendorong kreativitas, membangun kepercayaan dengan staf, menginisiasi perbaikan, dan mendorong inisiatif. Tugas utama pemimpin adalah membuat kebijakan yang memfasilitasi inovasi di semua tingkatan organisasi.

2. Manajemen/Organisasi

Penting bagi organisasi untuk memiliki visi, misi, strategi, dan nilai yang jelas. Hal ini membentuk identitas dan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Organisasi perlu mengembangkan budaya yang mendorong pembelajaran berkelanjutan, adaptasi terhadap perubahan, dan peningkatan jaringan inovasi.

3. Manajemen Risiko

Inovasi selalu melibatkan risiko dan ketidakpastian. Organisasi perlu mengidentifikasi dan mengelola risiko, bukan untuk dihindari. Kebijakan dan prosedur harus mempertimbangkan risiko sambil tetap mendorong inovasi.

4. Sumber Daya Manusia

Kualitas dan kompetensi SDM sangat penting dalam merespon persaingan pasar. Organisasi perlu fokus pada pelatihan dan pengembangan staf untuk meningkatkan kapasitas inovasi. Mengidentifikasi dan memanfaatkan keterampilan karyawan harus menjadi prioritas

5. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dapat mempermudah proses difusi inovasi kepada masyarakat. Teknologi informasi berperan penting dalam pengembangan inovasi produk dan layanan. Sebagai penghubung antara penyedia dan pengguna layanan, teknologi memudahkan akses informasi.

Teori terakhir yakni menurut Evert M. Rogers (2015), mengatakan bahwa *“an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or another unit of adoption”*. Artinya, inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Rogers mengidentifikasi lima atribut inovasi:

a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan sistem atau teknologi sebelumnya untuk menarik minat pengguna. Keuntungan ini bisa berupa efisiensi, kenyamanan, kualitas yang lebih baik, atau keuntungan ekonomis yang lebih jelas. Misalnya, dalam dunia digital, inovasi seperti layanan pembayaran online lebih menarik karena menghemat waktu dan biaya dibandingkan transaksi manual. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan, maka semakin cepat inovasi tersebut akan digunakan oleh masyarakat.

b) Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi lebih mudah diterima jika sesuai dengan nilai, kebiasaan, atau kebutuhan yang sudah ada. Jika suatu inovasi sesuai dengan norma sosial dan budaya, pengguna cenderung tidak perlu melakukan perubahan besar, sehingga penerimaan inovasi menjadi lebih lancar. Sebagai contoh, suatu inovasi dalam layanan keuangan yang sesuai dengan metode pembayaran yang sudah dikenal masyarakat akan lebih mudah diterapkan. Kesesuaian

dengan sistem atau praktik yang sudah ada akan memudahkan transisi dan penerimaan inovasi tersebut.

c) Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Calon pengguna akan menilai apakah suatu inovasi itu dianggap rumit atau mudah dalam hal penggunaannya. Semakin rumit pengguna suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna, maka akan semakin rendah tingkat penggunaannya begitupun sebaliknya semakin mudah penggunaan suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin tinggi tingkat penggunaannya.

d) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan faktor penting dalam penerimaan inovasi. Sebuah inovasi perlu melewati tahap uji publik untuk membuktikan kelebihannya dibandingkan solusi yang sudah ada. Proses ini memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menilai kualitas dan efektivitas inovasi, serta memberikan masukan yang bermanfaat. Apabila inovasi terbukti efektif, maka penerimaan oleh masyarakat akan lebih mudah tercapai.

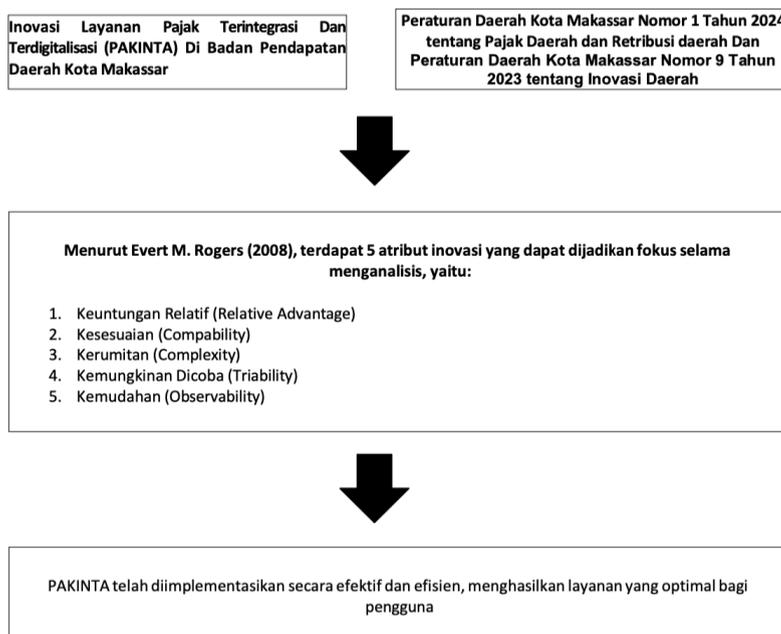
e) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Jika pengguna dapat melihat langsung dampak positif dari sebuah inovasi, baik itu dalam peningkatan kinerja, hasil, atau kehidupan sehari-hari, mereka akan lebih cepat menerima dan merekomendasikan inovasi tersebut. Keberhasilan yang terlihat dapat menjadi contoh yang menarik bagi orang lain untuk mengikuti dan menggunakan inovasi yang serupa.

Teori yang kemudian digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yakni teori implementasi inovasi oleh Evert M. Rogers (2008). Penggunaan teori ini dikarenakan peneliti merasa teori ini merupakan teori yang relevan terhadap masalah yang penulis angkat. Rogers berpendapat bahwa semakin sederhana suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan digunakan secara luas. Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk, 2008:44) juga mengemukakan pandangannya tentang kompleksitas dari sebuah inovasi, ia mengatakan bahwa inovasi yang sukses adalah hasil dari penciptaan dan penerapan proses, produk layanan, serta metode pelayanan baru yang secara nyata meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Berikut merupakan gambaran kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti pada penelitian mengenai Inovasi Layanan PAKINTA Pada Pelayanan Publik Bapenda Kota Makassar.

Gambar I.2. 1 Kerangka Berpikir



I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I. 3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Keuntungan Relatif (Relative Advantage) dalam Inovasi PAKINTA Bapenda Kota Makassar
2. Untuk menganalisis Kesesuaian (Compatibility) dalam Inovasi PAKINTA Bapenda Kota Makassar
3. Untuk menganalisis Kerumitan (Complexity) dalam Inovasi PAKINTA Bapenda Kota Makassar
4. Untuk menganalisis Kemungkinan Dicoba (Triability) dalam Inovasi PAKINTA Bapenda Kota Makassar
5. Untuk menganalisis Kemudahan Diamati (Observability) dalam Inovasi PAKINTA Bapenda Kota Makassar

I. 3.2 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Pertama, studi ini dapat memperkaya literatur yang ada tentang implementasi inovasi digital dalam konteks pelayanan publik. Hal ini penting untuk memperdalam pemahaman teoritis tentang bagaimana teknologi digital dapat diintegrasikan ke dalam layanan pemerintah. Kedua, penelitian ini juga berfungsi sebagai landasan untuk studi-studi komparatif di masa depan, memungkinkan para akademisi untuk membandingkan implementasi inovasi digital di berbagai daerah atau sektor layanan publik lainnya. Selain itu, metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi inovasi digital di berbagai konteks.

b) Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, studi ini meningkatkan pemahaman mendalam tentang dinamika implementasi inovasi di sektor publik dan mengasah keterampilan analisis dalam konteks transformasi digital layanan pemerintah.
- Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga untuk pengambilan keputusan terkait digitalisasi layanan publik. Temuan-temuan penelitian dapat membantu untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci keberhasilan serta tantangan dalam implementasi inovasi digital, yang pada gilirannya dapat membantu dalam perumusan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penerapan teknologi di sektor publik.
- Bagi masyarakat, studi ini dapat meningkatkan kesadaran publik tentang manfaat dan cara penggunaan layanan digital PAKINTA, serta memberikan

pemahaman yang lebih baik tentang upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penerimaan inovasi layanan publik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan tersebut.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (1982) penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati, dengan pendekatan yang difokuskan pada latar dan individu secara menyeluruh.

Kirk & Miller (1986) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu sosial yang secara mendasar bergantung pada pengamatan manusia dalam konteks alami mereka serta berinteraksi dengan orang-orang tersebut menggunakan bahasa dan istilah mereka sendiri.

Strauss dan J. Corbin (1990) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat dicapai melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah memahami fenomena atau gejala sosial dengan memberikan penjelasan yang jelas dalam bentuk deskripsi verbal, yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.

II.2 Prosedur

II. 2.1 Penentuan Informan

Informan merupakan orang-orang yang dapat menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan penelitian. Informasi yang diperoleh didasarkan pada kualitas, keandalan, dan kekayaan informasi yang dimilikinya. Informan penelitian ini terdiri atas:

- 1) Kepala Sub Bidang Pelayanan PAKINTA Bapenda Kota Makassar
- 2) Staf/Admin Pelayanan PAKINTA Bapenda Kota Makassar
- 3) Pengguna Jenis Pajak PBB PAKINTA Bapenda Kota Makassar
- 4) Pengguna Jenis Pajak Restoran PAKINTA Bapenda Kota Makassar

II. 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian, karena data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Dalam penelitian kualitatif ini, teknik yang akan digunakan adalah triangulasi (Moleong 2004: 135).

a) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan ini dapat mencakup cara guru mengajar, siswa belajar, atau kepala sekolah memberikan pengarahan (Nana S, 2009: 220). Oleh karena itu, observasi adalah penelitian yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, menggunakan indra penglihatan untuk mengamati kejadian yang sedang terjadi dan menganalisisnya secara langsung pada saat peristiwa tersebut berlangsung. Dalam penelitian ini dilakukan observasi di Kantor Badan pendapatan Daerah Kota Makassar untuk mendapatkan data pendukung penelitian.

b) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara langsung, sehingga mereka dapat melihat ekspresi wajah dan mendengar suara satu sama lain (Sukandarrumidi, 2006: 89). Peneliti dapat melakukan wawancara untuk mengetahui kondisi seseorang, baik secara individu maupun kelompok, guna memperoleh informasi yang akurat dan autentik. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada pengguna serta informan terkait Aplikasi PAKINTA di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar untuk memperoleh data konkrit.

c) Telaah dokumen

Menurut Moleong (2011: 216) dokumentasi mencakup semua bahan tertulis atau film, sedangkan record merujuk pada pernyataan tertulis yang dibuat oleh individu atau lembaga untuk menguji suatu peristiwa atau menyajikan catatan akuntansi. Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun elektronik. Peneliti menggunakan metode telaah dokumen melalui arsip-arsip/dokumen pada penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara.

II. 2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis dalam mencari dan menyusun data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini mencakup langkah-langkah penting, seperti merumuskan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur penelitian, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari tema khusus hingga tema yang lebih umum, serta menafsirkan makna dari kata tersebut. Peneliti yang terlibat dalam penelitian harus mengadopsi pendekatan induktif, berfokus pada makna individu, serta memahami kompleksitas suatu masalah (Creswell 2013: 4-5). Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Langkah ini melibatkan konversi hasil wawancara mengenai penggunaan PAKINTA menjadi teks (transkrip), pemindaian materi terkait layanan digital PAKINTA, pengetikan data lapangan yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta pengelompokan dan penyusunan data ke dalam kategori yang berbeda sesuai dengan sumber informasi. Proses ini membantu dalam mengorganisir informasi yang berkaitan dengan efektivitas, manfaat, dan tantangan dari inovasi PAKINTA, sehingga memudahkan analisis dan interpretasi data untuk menghasilkan kesimpulan yang informatif dan relevan.

b) Reduksi Data

Reduksi data berarti menyederhanakan informasi awal yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai penerapan PAKINTA. Proses ini mencakup seleksi dan pemfokusan data yang relevan untuk mengubahnya menjadi informasi yang lebih bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan mengenai efektivitas dan tantangan inovasi ini.

c) Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif untuk memberikan gambaran yang terstruktur dan sistematis tentang penerapan layanan PAKINTA di Bapenda Kota Makassar. Penyajian ini mempermudah pemahaman tentang bagaimana PAKINTA diterapkan dalam pelayanan publik serta tanggapan dari masyarakat dan staf.

d) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menjadi tahap akhir di mana data yang telah direduksi dan disajikan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan dibuat dengan membandingkan data untuk menilai sejauh mana inovasi PAKINTA efektif dalam mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut berdasarkan temuan penelitian.

II. 2.4 Validitas dan Reliabilitas Data

1. Validitas Data

Proses pengembangan instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji validitas data. Validitas mengacu pada tingkat ketepatan antara data yang

ada pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Untuk memastikan akurasi dan keandalan data dalam penelitian terkait inovasi layanan PAKINTA pada pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, peneliti akan melakukan triangulasi sumber data. Triangulasi ini bertujuan untuk mengatasi potensi penyimpangan dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Dalam menggali kebenaran data atau informasi yang diperoleh, peneliti menggunakan berbagai sumber data berbeda. Misalnya, selain dari wawancara, data atau informasi juga diperoleh dari sumber lain seperti studi pustaka, dokumen, atau arsip, guna memperkuat dan memvalidasi temuan penelitian.

2. Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2015: 183) menyatakan bahwa realibilitas data berkaitan dengan tingkat konsistensi dan stabilitas data. Dalam penelitian kualitatif, data dianggap tidak valid jika tidak terdapat perbedaan antara laporan hasil penelitian dan kenyataan yang terjadi selama penelitian. Untuk menguji realibilitas dalam penelitian kualitatif, laporan penelitian harus disusun dengan jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya. Hal ini penting agar pembaca dapat memahami hasil penelitian, seperti dalam studi mengenai Inovasi Layanan PAKINTA Pada Pelayanan Publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.