VOL. 03, NO.04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

INOVASI APLIKASI MOBILE PAJAK DI KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Sarimila S. Badar[1)], Mohamad Irfan Mufti[2)], Gita Farista[3)]

[1] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
sarymila18@gmail.com
[2] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
irfanmufthi66@gmail.com
[3] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
gitazhirul26@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk pada sektor perpajakan daerah. Kabupaten Tojo Una-Una menghadapi kendala dalam optimalisasi penerimaan pajak akibat keterbatasan akses layanan dan masih dominannya sistem administrasi manual. Oleh karena itu, inovasi berupa aplikasi mobile pajak hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses inovasi dan implementasi aplikasi mobile pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di Kabupaten Tojo Una-Una. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, yang meliputi lima indikator, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), uji coba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mobile pajak memberikan kemudahan akses layanan dan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi yang optimal. Dengan demikian, inovasi aplikasi mobile pajak berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah, namun memerlukan dukungan infrastruktur dan peningkatan kapasitas pengguna agar implementasinya lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Inovasi, Aplikasi Mobile Pajak, Pelayanan Publik, Digitalisasi

VOL. 03, NO.04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

ABSTRACT

This study is motivated by the development of information technology that encourages digital transformation in public services, including the local taxation sector. Tojo Una-Una *Regency faces challenges in optimizing tax revenue due to limited access to services and the continued dominance of manual administrative systems. Therefore, the innovation of a mobile tax application is introduced as a solution to improve the effectiveness, efficiency, and quality of tax services for the community. The purpose of this study is to examine the innovation process and implementation of the mobile tax application in improving the quality of tax services in Tojo Una-Una Regency. This study employs a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation, while data analysis is carried out through data reduction, data display, and conclusion drawing. This study uses the Diffusion of Innovation theory proposed by Rogers, which consists of five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results show that the mobile tax application provides easier access to services and improves administrative efficiency in taxation. However, there are still several obstacles, including limited internet connectivity, low digital literacy among the community, and insufficient socialization. Thus, the innovation of the mobile tax application has the potential to improve the quality of local tax services. However, it requires adequate infrastructure support and enhancement of user capacity to ensure more effective and sustainable implementation.*

Keywords: Innovation, Mobile Tax Application, Public Service, Digitalization

Submisi: 24-10-2026
Diterima: 26-10-2026
Dipublikasikan: 11-11-2026

VOL. 03, NO.04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam tata kelola perpajakan daerah. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak daerah, Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una mulai mengembangkan aplikasi mobile pajak daerah sebagai inovasi pelayanan publik. Inovasi ini bertujuan memberikan kemudahan akses informasi pajak, proses pendaftaran objek pajak, pengecekan tagihan, hingga adanya pembayaran secara daring.

Model inovasi layanan digital seperti ini sejalan dengan konsep *public sector innovation* yang menekankan pada peningkatan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Hartley, 2005).

Hadirnya aplikasi mobile pajak bagi khusus masyarakat Kabupaten Tojo Una-Una, di mana pemerintah daerah berharap dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperkuat transparansi pengelolaan pendapatan daerah. Berikut data pengguna pajak di Kabupaten Tojo Una-Una, yaitu:

Tabel 1.
Data Pengguna Pajak Tahun 2020-2024

Tahun	Perkiraan Wajib Pajak Aktif	Estimasi Pengguna Aplikasi (%)	Estimasi Jumlah Pengguna
2020	8.000	30 %	2.400
2021	8.500	40%	3.400
2022	9.000	50%	4.500
2023	9.500	60%	5.700
2024	10.000	70%	7.000

(Sumber: Kantor Pajak Kabupaten Tojo Una-Una, 2025)

Penelitian mengenai Inovasi Aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una berangkat dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Kehadiran aplikasi pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi, melakukan pelaporan, memantau kewajiban, serta membayar pajak daerah tanpa harus selalu mendatangi kantor pelayanan. Inovasi ini juga menjadi salah satu langkah pemerintah daerah untuk mendorong pelayanan publik yang lebih cepat, praktis, transparan, dan mudah diakses oleh wajib pajak.

Namun, penerapan inovasi berbasis digital tidak serta-merta menjamin bahwa seluruh masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal. Salah satu persoalan yang perlu diperhatikan adalah tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap

keberadaan serta tata cara penggunaan aplikasi. Sosialisasi yang belum menjangkau seluruh kelompok wajib pajak, keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi, dan perbedaan tingkat literasi digital berpotensi menyebabkan pemanfaatan aplikasi belum berjalan sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, aspek teknis juga menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan pajak berbasis aplikasi. Ketersediaan jaringan internet, kemudahan proses pendaftaran, kecepatan akses, serta kejelasan informasi yang disajikan merupakan bagian penting yang memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Apabila sistem sulit diakses atau pengguna mengalami kendala tanpa memperoleh bantuan yang memadai, masyarakat dapat kembali memilih pelayanan secara konvensional. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui instansi yang menangani pendapatan daerah perlu memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat Kabupaten Tojo Una-Una.

Persoalan lainnya berkaitan dengan sejauh mana inovasi aplikasi Mobile Pajak mampu mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penggunaan aplikasi seharusnya tidak hanya dipandang sebagai perubahan dari pelayanan manual menuju pelayanan elektronik, tetapi juga perlu memberikan manfaat nyata dalam memperbaiki pengelolaan administrasi perpajakan. Hal ini mencakup ketepatan data wajib pajak, kemudahan pemantauan pembayaran, kecepatan pelayanan, serta kemampuan pemerintah dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan evaluasi terhadap proses penerapan inovasi untuk mengetahui kesesuaian antara tujuan pengembangan aplikasi dan kondisi pelaksanaannya di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, masalah utama penelitian ini terletak pada bagaimana inovasi aplikasi Mobile Pajak diterapkan dalam mendukung pelayanan perpajakan daerah, termasuk bagaimana penerimaan masyarakat, kemudahan penggunaan, serta kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaannya. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilan inovasi sekaligus mengidentifikasi upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi. Dengan menggunakan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, penelitian dapat dianalisis melalui lima aspek, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan hasil inovasi untuk diamati (*observability*). Kelima aspek tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan inovasi aplikasi Mobile Pajak dalam pelayanan perpajakan di Kabupaten Tojo Una-Una.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif, dengan tipe penelitian yaitu pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan inovasi aplikasi mobile pajak bagi masyarakat di Kabupaten Tojo Una-Una dengan menggambarkan kondisi nyata di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti secara langsung.

VOL. 03, NO.04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data primer dan data sekunder, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi mobile pajak di Kabupaten Tojo Una-Una telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan perpajakan daerah. Inovasi ini sejalan dengan arah kebijakan nasional dan tren digitalisasi pelayanan perpajakan di Indonesia, di mana pemerintah pusat maupun daerah mendorong pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem pajak elektronik seperti e-Filing, e-Payment, serta pengembangan aplikasi pajak berbasis mobile. Secara konseptual, digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, transparansi pengelolaan pajak, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan perpajakan secara mandiri dan berkelanjutan.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi mobile pajak di Kabupaten Tojo Una-Una belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif merupakan aspek yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu inovasi memberikan manfaat lebih dibandingkan dengan sistem atau cara pelayanan yang telah diterapkan sebelumnya. Dalam konteks inovasi aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una, keuntungan tersebut dapat dilihat dari perubahan pola pelayanan perpajakan yang sebelumnya lebih banyak mengandalkan pelayanan secara langsung menjadi pelayanan berbasis teknologi digital. Melalui aplikasi ini, masyarakat diharapkan memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi pajak, mengetahui kewajiban perpajakan, serta melakukan berbagai proses pelayanan tanpa harus selalu datang ke kantor pemerintah daerah.

Penerapan aplikasi Mobile Pajak juga memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, baik dari segi waktu, tenaga, maupun proses administrasi. Masyarakat dapat memperoleh informasi perpajakan secara lebih praktis, sedangkan pemerintah daerah memiliki peluang untuk memperbaiki pengelolaan data dan pemantauan pembayaran pajak. Namun, manfaat tersebut sangat bergantung pada kemampuan aplikasi dalam menjalankan fungsi pelayanannya secara optimal. Apabila masih terdapat kendala akses, keterbatasan informasi, atau proses penggunaan yang belum sederhana, maka keuntungan yang diharapkan dari inovasi tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan karakteristik keuntungan relatif menurut Rogers (2003), keberhasilan inovasi tidak hanya diukur dari adanya teknologi baru, tetapi juga dari nilai tambah yang benar-benar dirasakan oleh penggunanya. Oleh karena itu, penerapan aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una perlu dilihat dari perbandingan antara pelayanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa inovasi tersebut mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien. Dengan demikian, aplikasi Mobile Pajak tidak sekadar menjadi simbol modernisasi pelayanan, melainkan menjadi sarana yang memberikan manfaat nyata bagi wajib pajak dan pemerintah daerah.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian merupakan karakteristik inovasi yang berkaitan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sejalan dengan kebutuhan, nilai, pengalaman, serta kondisi masyarakat yang menjadi sasaran penerapannya. Dalam pelaksanaan aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una, kesesuaian dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan yang mudah dijangkau. Inovasi digital seharusnya tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan kondisi sosial masyarakat, kemampuan menggunakan telepon pintar, serta kebiasaan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dari sisi penyelenggara pelayanan, kesesuaian inovasi juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah daerah dalam mengintegrasikan penggunaan aplikasi ke dalam sistem administrasi perpajakan yang sudah berjalan. Aplikasi yang dikembangkan perlu memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengelolaan pajak daerah, mulai dari penyampaian informasi, pendataan wajib pajak, pemantauan kewajiban, hingga pelayanan pembayaran sesuai fitur yang tersedia. Apabila aplikasi belum terhubung dengan baik dengan mekanisme pelayanan yang sudah ada, maka penerapannya berpotensi menimbulkan kesulitan, baik bagi petugas maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan teori Rogers (2003), inovasi akan lebih mudah diterima apabila memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dan pengalaman calon penggunanya. Artinya, pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una perlu memastikan bahwa aplikasi Mobile Pajak benar-benar dirancang berdasarkan kebutuhan masyarakat, bukan semata-mata karena tuntutan perkembangan teknologi. Sosialisasi, pendampingan, dan penyediaan layanan alternatif bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi menjadi langkah penting untuk membangun kesesuaian tersebut. Dengan adanya kesesuaian antara inovasi, kebutuhan masyarakat, dan kemampuan organisasi pemerintah, penerapan aplikasi diharapkan dapat berlangsung lebih efektif.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan merupakan karakteristik inovasi yang berhubungan dengan tingkat kesulitan suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Dalam penerapan aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una, aspek ini dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mengunduh aplikasi, melakukan pendaftaran, memasukkan data, memahami menu pelayanan, hingga mengakses informasi perpajakan. Aplikasi yang memiliki tampilan sederhana dan petunjuk penggunaan yang jelas akan lebih mudah diterima masyarakat. Sebaliknya, prosedur yang terlalu panjang dan penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami dapat menjadi hambatan bagi wajib pajak.

Perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Tidak semua wajib pajak memiliki pengalaman yang sama dalam mengakses pelayanan berbasis digital. Sebagian masyarakat mungkin sudah terbiasa menggunakan aplikasi dalam berbagai aktivitas sehari-hari, sementara kelompok lainnya masih membutuhkan bantuan untuk memahami setiap tahapan penggunaannya. Selain itu, kendala jaringan internet, gangguan sistem, maupun kesulitan memperoleh informasi ketika terjadi masalah dapat menambah tingkat kerumitan dalam pemanfaatan aplikasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak cukup hanya dengan menyediakan aplikasi, tetapi juga membutuhkan dukungan pelayanan yang mampu membantu masyarakat mengatasi kesulitan.

Menurut Rogers (2003), semakin tinggi tingkat kerumitan suatu inovasi, semakin sulit pula inovasi tersebut diterima dan digunakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperhatikan aspek kemudahan penggunaan dengan menyediakan panduan yang sederhana, layanan pengaduan, serta pendampingan bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan. Penyempurnaan fitur dan tampilan aplikasi juga perlu dilakukan berdasarkan masukan dari para pengguna. Dengan mengurangi hambatan teknis dan prosedural, aplikasi Mobile Pajak diharapkan dapat menjadi sarana pelayanan yang lebih mudah dipahami dan dapat dimanfaatkan oleh berbagai kelompok masyarakat.

4. Kemungkinan untuk Dicoba (*Trialability*)

Kemungkinan untuk dicoba merupakan karakteristik inovasi yang berkaitan dengan kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengenal, mencoba, dan menggunakan suatu inovasi sebelum memutuskan untuk menerima atau menggunakannya secara berkelanjutan. Dalam konteks aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una, kesempatan mencoba aplikasi menjadi bagian penting dalam memperkenalkan perubahan sistem pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Melalui kegiatan sosialisasi dan demonstrasi penggunaan aplikasi, masyarakat dapat mengetahui fungsi, manfaat, serta tahapan pelayanan yang tersedia tanpa harus langsung memahami seluruh fitur secara mandiri.

Pemerintah daerah dapat meningkatkan penerimaan masyarakat dengan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk mencoba aplikasi melalui pendampingan langsung. Misalnya, petugas memberikan contoh proses pendaftaran, memperlihatkan cara mengakses informasi perpajakan, dan menjelaskan tahapan penggunaan fitur yang tersedia. Pendekatan seperti ini dapat membantu mengurangi keraguan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital. Selain itu, uji coba aplikasi juga memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk mengetahui bagian-bagian yang masih perlu diperbaiki, baik dari segi tampilan, fungsi, maupun kemudahan akses.

Jika dikaitkan dengan teori Rogers (2003), suatu inovasi cenderung lebih mudah diterima apabila calon pengguna memiliki kesempatan untuk mencobanya terlebih dahulu. Oleh sebab itu, penerapan aplikasi Mobile Pajak perlu didukung dengan kegiatan pengenalan dan pendampingan yang berkelanjutan, bukan hanya dilakukan pada saat peluncuran aplikasi. Pemerintah daerah juga perlu membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman dan kendala selama menggunakan aplikasi. Dengan demikian, proses uji coba tidak hanya berfungsi memperkenalkan teknologi baru, tetapi juga menjadi sarana evaluasi untuk menyempurnakan kualitas inovasi pelayanan perpajakan.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati merupakan karakteristik inovasi yang berkaitan dengan sejauh mana hasil dan manfaat suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh orang lain. Dalam penerapan aplikasi Mobile Pajak di Kabupaten Tojo Una-Una, aspek ini dapat dilihat dari perubahan yang terjadi setelah masyarakat mulai menggunakan pelayanan perpajakan

berbasis digital. Perubahan tersebut dapat berupa kemudahan memperoleh informasi, berkurangnya kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pelayanan, meningkatnya keteraturan administrasi, serta semakin mudahnya masyarakat memantau kewajiban perpajakannya. Manfaat yang terlihat secara langsung dapat mendorong masyarakat lain untuk mengenal dan mencoba inovasi yang sama.

Selain manfaat bagi masyarakat, kemudahan diamati juga dapat dilihat dari perubahan tata kelola pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemanfaatan aplikasi berpotensi membantu petugas dalam mengelola informasi wajib pajak, memantau aktivitas pembayaran, serta meningkatkan ketertiban administrasi perpajakan. Namun, keberhasilan tersebut perlu dibuktikan melalui data yang dapat dipertanggungjawabkan, seperti jumlah pengguna aktif, jumlah transaksi melalui aplikasi, perkembangan pembayaran pajak, serta tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Data tersebut penting agar pemerintah tidak hanya menyatakan bahwa inovasi telah berhasil diterapkan, tetapi juga dapat menunjukkan perubahan yang benar-benar terjadi setelah aplikasi digunakan.

Berdasarkan teori Rogers (2003), manfaat inovasi yang mudah diamati dapat mempercepat proses penerimaan dan penyebaran inovasi di tengah masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una perlu menunjukkan hasil penerapan aplikasi Mobile Pajak secara terbuka melalui penyampaian informasi, publikasi capaian pelayanan, serta evaluasi berkala. Transparansi hasil juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan perpajakan. Dengan demikian, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membuktikan manfaatnya dan menjadikan hasil tersebut sebagai dasar pengembangan pelayanan publik yang lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi mobile pajak di Kabupaten Tojo Una-Una merupakan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Secara umum, aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi, melakukan pelaporan, serta membayar pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaannya, inovasi ini belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Sebagian besar wajib pajak masih lebih memilih menggunakan sistem manual karena dianggap lebih mudah dan sudah terbiasa dilakukan. Selain itu, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi menjadi faktor utama yang menghambat pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dari sisi pemerintah, meskipun aplikasi ini sudah dikembangkan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, namun upaya sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat masih belum maksimal. Akibatnya, manfaat dari aplikasi belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi

tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa aplikasi mobile pajak di Kabupaten Tojo Una-Una pada dasarnya merupakan inovasi yang tepat dan memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan perpajakan. Akan tetapi, implementasinya masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal peningkatan literasi digital masyarakat, pemerataan akses internet, serta penguatan strategi sosialisasi agar aplikasi dapat digunakan secara lebih luas dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Tengah. (2023). *Provinsi Sulawesi Tengah dalam Angka 2023*. BPS.

Boediono, B. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.

Dewi Citra Larasati. (2021). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Everett M.Rogers. (2003). Diffusion Of Innovations.

Falih Suaedi & Bintoro Wardiyanto. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu

Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34

Heeks, R. (2018). *Information and Communication Technology for Development*. Routledge.

Henry, N. (2013). Public Administration and Public Affairs (12th ed.). New York: Routledge.

Henry, Nicholas. (1988). Administrasi Negara (Terj. Luciana D. Lontoh). Jakarta: Rajawali Press

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah*.

Kementerian PAN-RB. (2020). *Laporan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

Khairunnisa, Nabila. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Pungkur Kecamatan Regol Kota Bandung." *Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)* 8.1 (2025): 1779-1785.

Levitt, T. (dalam Suryana, 2014). Prosiding Seminar Nasional Industri Kerajinan dan Batik, Vol. 3(1).

Lexi J. Moleong. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.

Luecke, R. (2003). Harvard Business Essentials: Managing Creativity and Innovation. Boston: Harvard Business School Press.

Luthfiyah, F. (2015). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). Bandung: Alfabeta.

Mardiasmo. (2009). Perpajakan (Edisi Revisi 9). Yogyakarta: Andi Offset.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Muliati, Erni. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.

Muluk, K. (2008). Inovasi dalam Pelayanan Publik. Surabaya: Airlangga University Press.

Nigro, A. Felix & Nigro, G. Liyd. (1984). Modern Public Administration. New York: Harper International Edition

OECD. (2016). *Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas*. OECD Publishing.

Orr, Greg. "Diffusion of innovations, by Everett Rogers (1995)." *Retrieved January* 21 (2003): 2005.

Pasolong, H. (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Republik Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 85.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112.

Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 61/PMK.03/2021 tentang Aplikasi Mobile Pajak (M-Pajak).

Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.

Romadhona, Rizaldo Akbar. *Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Melalui Belanja Daerah Sebagai Variabel Intervening Di Kabupaten Probolinggo*. Diss. STIE

Malangkucecwara, 2023.

Rosidin, U. (2015). Otonomi Daerah dan Desentralisasi. Bandung: Pustaka Setia.

Samodera Wibawa. (2009). Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Samudra, A. A. (2015). Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta: Rajawali Pers.

Setiawan, I. (2021). Digital transformation challenges in archipelagic regions of Indonesia. *Journal of Public Policy and Administration*, 5(2), 45–57.

Siagian, S. P. (1994). Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.

Siagian, S. P. (2014). Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutarto. (2012). Dasar-Dasar Organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Syafri, Wirman. (2012). Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.

Terry, G. R. (2010). Principles of Management. Homewood: Richard D. Irwin.

TMBooks. (2017). SIA: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Andi

United Nations Development Programme (UNDP). (2021). *Digital Strategy for Public Sector Innovation*. UNDP Publishing.

Waldo, D. (1984). The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration. New York: Holmes & Meier.

Wijaya, Surya Candra, et al. "Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah: Development of Public Service Information Systems for Regional Government." *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi* 3.1 (2024): 40-51.

VOL. 03, NO.04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

TENTANG PENULIS