

PROPOSAL KIPP TAHUN 2025

Bapenda Sulsel Mobile

Tipe Instansi : Provinsi

Instansi : Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

OPP : Badan Pendapatan Daerah

Kelompok Umum
Transformasi Digital Pelayanan Publik

PROFIL INOVASI

Kelompok : Kelompok Umum
Kategori : Transformasi digital pelayanan publik
Tanggal Implementasi : Rabu, 01 Juni 2022
SDGs :

- Industri, Inovasi, dan Infrastruktur
- Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

Asta Cita : Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi dan narkoba
Jenis Inovasi : Inovasi Digital
Sektor/Urusan Pemerintah : Administrasi pemerintahan
Lokasi Inovasi : [-5.172156862101124, 119.43178731064292](#)
Video Inovasi : <https://youtu.be/JM4ckaXZa5U>
Kode Unik Inovasi : 3a0f9c2f-8895-4b71-8419-be95debab3ae

Identitas Inovator

No	Nama	NIP
1.	ANDI SATRIADY SAKKA, S.STP., MM	198604112004121003
2.	ARMANSYAH SYAIFUL	198105172014081001
3.	ANDI TASYA EKA PUTRI, S.IP	199110152012062001

Dokumen Syarat Administrasi

Surat Pernyataan Implementasi

File upload:  [Terlampir](#)

Surat Pernyataan Identitas Inovator

File upload:  [Terlampir](#)

Surat Pernyataan Kesiediaan Replikasi

File upload:  [Terlampir](#)

SUBSTANSI INOVASI

KEBARUAN

Latar Belakang

Jelaskan masalah/kondisi yang melatarbelakangi lahirnya inovasi disertai data pendukung

Antrean panjang di kantor Samsat Utama menjadi permasalahan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Walaupun telah diupayakan dengan menyediakan layanan alternatif seperti gerai Samsat, layanan drive-thru, dan Samsat Keliling, antrean tetap tidak terhindarkan. Kondisi ini mendorong sebagian masyarakat mencari jalan pintas melalui jasa calo demi layanan yang cepat. Fenomena ini tentu meresahkan karena membuka celah praktik tidak resmi yang berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah.

Permasalahan ini berasal dari ketidaktahuan masyarakat mengenai informasi lokasi dan waktu layanan alternatif untuk pembayaran pajak. Akibatnya, banyak masyarakat tidak mengetahui bahwa mereka dapat memanfaatkan layanan yang lebih cepat dan dekat. Selain itu, pengelolaan pelaporan jual beli kendaraan dan pengaduan masyarakat masih terpusat di kantor Samsat utama, memperparah antrean.

Sebagai respons atas kondisi tersebut, Badan Pendapatan Daerah menginisiasi Bapenda Sulsel Mobile, sebuah aplikasi berbasis Android dan iOS yang menyatukan informasi layanan, pembayaran pajak, pelaporan, serta pengaduan dalam satu genggaman. Inovasi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses.

Tujuan

Jelaskan tujuan, outcome dan output yang diharapkan tercapai melalui inovasi. Penjelasan disertai dengan target terukur

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile bertujuan menyediakan layanan pajak kendaraan yang efisien, transparan, dan mudah diakses, guna mengurangi antrean di kantor Samsat, menghilangkan peran calo, serta mempermudah akses mandiri oleh masyarakat.

Dengan tujuan tersebut, outcome yang diharapkan meliputi:

11. Perubahan perilaku masyarakat dari sistem pembayaran manual ke sistem digital.
22. Penyebaran informasi layanan alternatif yang semakin luas dan efektif.
33. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap kemudahan dan kualitas layanan pajak.
44. Peningkatan efektivitas dan transparansi dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Untuk mendukung outcome tersebut, output yang diharapkan meliputi:

11. Meningkatnya jumlah kendaraan yang membayar pajak melalui kanal digital.
2. Bertambahnya masyarakat yang menggunakan fitur aplikasi seperti pengecekan pajak, pembayaran online, pelaporan jual beli kendaraan, dan pengaduan.
33. Semakin meratanya penggunaan layanan alternatif yang mencerminkan efektivitas penyebaran informasi tentang lokasi dan jadwal layanan.
44. Tersedianya laporan secara real-time mengenai jumlah pengaduan yang terselesaikan, yang menunjukkan peningkatan responsivitas dan transparansi dalam layanan publik.

Cara Kerja Inovasi

Jelaskan cara kerja inovasi dan tahapan implementasi inovasi sehingga bisa mencapai tujuan yang diharapkan pada poin 2

Cara kerja aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dimulai ketika masyarakat mengunduh aplikasi melalui Playstore atau App Store dan diarahkan ke halaman utama yang terdiri dari **tiga bagian**.

Pertama, bagian informasi yang memuat kebijakan terbaru terkait perpajakan, seperti insentif atau perubahan regulasi.

Kedua, fitur layanan digital yang mencakup: Cek Pajak, Bayar Pajak, Survei, Pengaduan, Lapor Jual, dan Lokasi Layanan Unggulan. Fitur “Bayar Pajak” memungkinkan wajib pajak membayar pajak online melalui Gopay, Tokopedia, Link Aja dan Indomaret. Fitur “Pengaduan” memberikan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran secara langsung, kapan saja dan di mana saja.

Ketiga, bagian “Bapenda dalam Berita” yang menampilkan informasi terkini dari situs resmi Badan Pendapatan Daerah.

Tahapan implementasi inovasi ini dirancang untuk mendukung tercapainya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Dimulai dari tahap perencanaan melalui pengusulan pengadaan aplikasi Tahun 2022 dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Dilanjutkan tahap pengorganisasian melalui pembentukan tim teknis serta pelatihan bagi petugas guna memastikan kesiapan sistem. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui peluncuran aplikasi dan kampanye publik secara masif. Terakhir, monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas fitur serta menyesuaikan pengembangan aplikasi berdasarkan umpan balik dari masyarakat.

Keunggulan Ide/Gagasan

Jelaskan kebaruan dari gagasan yang diimplementasikan dengan membandingkan inovasi ini dengan inovasi yang direplikasi mencakup aspek ide/gagasan, teknis, manajemen

Slogan “Bapenda Sulsel in Your Hand” mencerminkan komitmen Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk menghadirkan layanan perpajakan yang efisien, transparan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Aplikasi ini dirancang agar seluruh proses pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan secara digital.

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile menghadirkan lima keunggulan utama yang menjadikannya solusi bagi wajib pajak. Pertama, **lebih mudah**, karena banyak layanan diberikan dalam satu aplikasi yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun tanpa batasan waktu dan tempat. Kedua, **lebih cepat**, menghilangkan kebutuhan antri panjang di kantor Samsat sehingga menghemat waktu masyarakat. Ketiga, **lebih hemat biaya**, karena pengguna tidak perlu mengeluarkan ongkos transportasi dan dapat menghindari risiko menggunakan jasa percaloan. Keempat, **lebih transparan**, setiap transaksi dan pengaduan terekam secara otomatis dan dapat dipantau secara real-time oleh pengguna maupun petugas, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan akuntabilitas. Kelima, **lebih aman**, karena aplikasi ini terintegrasi langsung dengan sistem resmi pemerintah dan menggunakan kanal pembayaran digital yang terpercaya.

Dengan semua kelebihan ini, Bapenda Sulsel Mobile bukan sekadar hadir di tengah masyarakat, tapi benar-benar ada dalam genggamannya, membawa kemudahan layanan pajak kendaraan bermotor ke ujung jari kapan pun dibutuhkan.

EFEKTIVITAS DAN MANFAAT

Mekanisme Monitoring dan Evaluasi

- a. Jelaskan instrumen monitoring dan evaluasi yang digunakan untuk mengukur dampak mencakup komponen cara, periode, dan siapa yang melakukan
- b. Jelaskan indikator dan relevansinya untuk melakukan monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dilakukan melalui empat instrumen utama. Pertama, pemantauan jumlah pembayaran pajak digital dilakukan secara berkala oleh Bidang Teknologi dan Sistem Informasi melalui sistem dashboard di aplikasi internal. Kedua, survei kepuasan pengguna dilakukan melalui fitur dalam aplikasi serta ulasan di Play Store dan App Store, dengan evaluasi dilakukan setiap triwulan kepada Kepala Badan. Ketiga, pemantauan data pengaduan dan lapor jual kendaraan dilakukan secara real-time, dengan pelaporan pelanggaran diteruskan ke Bidang Pembinaan dan Pengawasan. Keempat, forum evaluasi triwulanan dipimpin oleh Kepala Badan untuk menindaklanjuti permasalahan pelayanan dan umpan balik dari masyarakat.

Indikator yang digunakan meliputi volume transaksi digital, skor kepuasan pengguna dan rating aplikasi, dan jumlah penggunaan fitur pengaduan dan lapor jual kendaraan. Indikator ini relevan karena mencerminkan efektivitas aplikasi dalam mendorong penggunaan layanan digital, mengurangi antrean di Samsat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pajak kendaraan bermotor.

Dampak

- a. Sebutkan bentuk dampak inovasi

Inovasi berdampak pada capaian indikator kinerja instansi yang tercantum pada RPJMN/RPJMD/Renstra Instansi

- b. Jelaskan capaian output dan outcome inovasi sesuai yang disebutkan dalam tujuan (poin 2) serta dilengkapi dengan kondisi/tabel sebelum dan sesudah
- c. Jelaskan dampak inovasi dalam mencapai target asta cita/program prioritas presiden sesuai kategori yang dipilih

Inovasi Bapenda Sulsel Mobile telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik di Sulawesi Selatan. Hal ini terlihat dari sejumlah capaian yang berhasil diraih melalui pemanfaatan aplikasi tersebut.

Pertama, terjadi peningkatan jumlah kendaraan yang membayar pajak melalui kanal digital sebesar **71,53%** setelah aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2022. Ini mencerminkan efektivitas transformasi digital dalam mendorong kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, sekaligus mengurangi beban layanan tatap muka.

Kedua, penggunaan layanan alternatif meningkat sebesar **40,91%** dari Mei 2022 ke Mei 2023 di 25 UPT Pendapatan. Pemerataan akses ini menandakan bahwa penyebaran informasi melalui aplikasi berjalan efektif dan mampu menjangkau masyarakat di daerah yang sebelumnya sulit dilayani.

Ketiga, aplikasi ini memperoleh rating tinggi di toko aplikasi, yaitu **4,5 di Play Store** dan **4,4 di App Store**. Selain itu, survei kepuasan pengguna menunjukkan hasil positif **di atas 60%**. Penggunaan fitur pengaduan juga meningkat, dari hanya **278 pengaduan** di awal menjadi **599 pengaduan** pada tahun 2023, menandakan meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk melaporkan keluhan dan indikasi kecurangan.

Terakhir, kesadaran masyarakat dalam memperbarui data kendaraan juga meningkat. Sejak peluncuran fitur pelaporan jual beli kendaraan pada 2023, jumlah pelaporan meningkat dari hanya **47 kendaraan** menjadi **2.519 kendaraan** yang datanya diperbarui.

Secara keseluruhan, aplikasi Bapenda Sulsel Mobile tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah melalui pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

Inovasi ini juga mendukung pencapaian Asta Cita, khususnya dalam memperkuat reformasi birokrasi dan mencegah praktik koruptif. Dengan memanfaatkan teknologi digital, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam sistem pelayanan publik, memutus praktik percaloan, serta membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan institusi pemerintah.

ADAPTABILITAS

Upaya Difusi dan Replikasi Inovasi

a. Jelaskan potensi replikasi mencakup komponen gagasan/informasi, teknis, dan manajerial inovasi dan kesesuaian gagasan dalam konteks wilayah/instansi/nasional

Digitalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan solusi universal terhadap birokrasi manual yang lambat dan kurang efisien. Gagasan ini mudah diadopsi oleh pemerintah daerah lain yang menghadapi tantangan serupa, seperti antrian panjang dan rendahnya transparansi pelayanan.

Dari komponen teknis, aplikasi ini berbasis Android dan iOS dengan antarmuka yang ramah pengguna, terintegrasi langsung ke sistem digital Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Sistem pembayaran juga menggunakan platform nasional seperti Gopay, Tokopedia, dan Link Aja.

Dari komponen manajerial, inovasi ini dirancang dengan alur kerja yang sistematis: perencanaan anggaran melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah, pembentukan tim pelaksana, pelatihan sumber daya manusia, kampanye publik, serta pemantauan melalui data transaksi, survei, dan pengaduan masyarakat.

Inovasi ini selaras dengan kebijakan dalam Rencana Strategis, dan sangat potensial untuk direplikasi di tingkat provinsi maupun kabupaten atau kota di seluruh Indonesia.

b. Jelaskan upaya difusi inovasi yang telah dilakukan agar terjadi transfer pengetahuan dan penyebarluasan dampak baik di lingkup internal ataupun eksternal instansi, mencakup

- 1) Publikasi;
- 2) Transfer pengetahuan dan pembelajaran; dan
- 3) Replikasi inovasi pada unit kerja/instansi lain atau scaling up inovasi

Difusi inovasi Bapenda Sulsel Mobile dilakukan melalui publikasi aktif, baik secara daring maupun luring, dengan memanfaatkan media sosial resmi, situs web, videotron, dan spanduk. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat serta memperluas jangkauan informasi mengenai kemudahan layanan pajak kendaraan bermotor secara digital.

Transfer pengetahuan dilakukan melalui kegiatan sosialisasi intensif dan penguatan kapasitas (capacity building) kepada seluruh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan. Proses ini dibarengi dengan sosialisasi terkait kebijakan opsi pemungutan pajak kendaraan bermotor (opsen) di seluruh kabupaten dan kota se-Sulawesi Selatan. Pendekatan ini memastikan pemahaman teknis dan administratif atas penggunaan aplikasi secara merata di seluruh wilayah kerja.

Dalam hal replikasi, Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah telah menyampaikan surat permintaan transfer pengetahuan dari Kepala Badan Pendapatan Daerah. Hal ini mencerminkan potensi luas dari inovasi Bapenda Sulsel Mobile untuk diterapkan secara lintas daerah.

c. Sebutkan jumlah unit kerja dan/atau instansi yang telah mereplikasi inovasi

1

KEBERLANJUTAN

Sumber Daya

Jelaskan ketersediaan dan bagaimana sumber daya digunakan secara efektif dan efisien untuk mengimplementasikan inovasi yang mencakup

- a. Sarana dan Prasarana
- b. Sumber daya informasi (data yang diperlukan untuk menjalankan inovasi)
- c. Sumber daya manusia (jumlah dan kompetensi)
- d. Sumber daya anggaran (nominal dan sumber anggaran)

Dari sisi sarana dan prasarana, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, seperti server pusat yang dikelola oleh Bidang Teknologi dan Sistem Informasi, serta server lokal di setiap Unit Pelaksana Teknis. Pengelolaan sistem dilakukan secara terpusat untuk memastikan efisiensi operasional, keamanan data, serta kemudahan integrasi dengan layanan pihak ketiga seperti Gopay, Tokopedia, Link Aja, Bank Mandiri dan Indomaret. Aplikasi juga telah terintegrasi penuh dengan sistem aplikasi digital internal bernama PADAIDI yang mendukung proses pelaporan secara real time.

Untuk sumber daya informasi, inovasi ini memanfaatkan data wajib pajak kendaraan bermotor dari sistem Samsat yang telah terverifikasi. Selain itu, proses registrasi dan validasi pengguna dilakukan melalui integrasi dengan data kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, guna memastikan akurasi informasi dan mencegah penyalahgunaan data.

Dalam hal sumber daya manusia, pengembangan dan operasional aplikasi ini ditangani oleh sekitar 15 orang staf teknis di Bidang Teknologi dan Sistem Informasi, serta 128 operator atau kasir di seluruh Unit Pelaksana Teknis. Pelatihan teknis dan pembinaan rutin diberikan guna menjaga kualitas layanan serta meningkatkan kapasitas SDM.

Terkait sumber daya anggaran, seluruh proses pendanaan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Pada tahun 2024, anggaran pemeliharaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile mencapai 110 juta rupiah, mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik secara berkelanjutan.

Strategi Keberlanjutan

Jelaskan upaya yang dilakukan untuk menjaga keberlanjutan suatu inovasi. Upaya mencakup:

- a. Strategi institusional, berupa regulasi/kebijakan yang mendasari implementasi inovasi dan/atau dukungan implementasi inovasi dalam dokumen perencanaan organisasi (unit kerja ataupun instansi)
- b. Strategi manajerial, paling sedikit berupa peningkatan kapasitas SDM pelaksana inovasi, transfer knowledge inovasi, SOP inovasi, maintenance terhadap sumber daya fisik, dan keberlanjutan dukungan anggaran)
- c. Strategi sosial, berupa kolaborasi bersama pemangku kepentingan dan perannya.

Untuk memastikan keberlanjutan inovasi Bapenda Sulsel Mobile, strategi dilaksanakan melalui tiga pendekatan utama: institusional, manajerial, dan sosial.

Dari strategi institusional, inovasi ini telah tertuang dalam Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai bagian dari agenda transformasi pelayanan publik berbasis digital. Dukungan pembiayaan bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, mencakup seluruh tahapan mulai dari pengembangan hingga pemeliharaan aplikasi. Ke depan, akan disusun regulasi pendukung guna memperkuat landasan hukum inovasi, menjamin keberlanjutan layanan, serta memperluas jangkauan akses masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor secara digital.

Dari sisi manajerial, strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan teknis secara rutin. Bidang Teknologi dan Sistem Informasi memiliki 15 personel inti yang memberikan bimbingan teknis dan konsultasi kepada lebih dari 500 pegawai Badan Pendapatan Daerah, yang berperan langsung dalam mendampingi masyarakat menggunakan aplikasi. Infrastruktur sistem, seperti server pusat, jaringan, dan integrasi antarsistem, dikelola bersama oleh Bidang Teknologi dan Sistem Informasi serta Bidang Pendapatan Asli Daerah untuk menjamin stabilitas, keamanan, dan keberlanjutan layanan digital.

Dari sisi sosial, strategi difokuskan pada komunikasi publik yang masif dan kolaboratif, baik secara daring maupun luring. Media sosial, situs web resmi, dan media luar ruang dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Aplikasi juga menyediakan fitur pengaduan dan survei sebagai bentuk partisipasi aktif pengguna. Bapenda menjalin kerja sama dengan berbagai mitra eksternal seperti Gopay, LinkAja, Tokopedia, Bank Mandiri, dan Indomaret, serta membuka kembali kolaborasi dengan PT Pos Indonesia. Pemerintah kabupaten/kota juga terus diajak berkolaborasi dalam mendukung kebijakan opsen dan perluasan layanan digital secara merata di seluruh wilayah Sulawesi Selatan.