Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 9, No. 10, Oktober 2024

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT SETEMPOH DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR UNTUK MENINGKATKAN PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Sri Rahayu Mulya[1], Lukman Samboteng[2], Firdaus[3]
Universitas Terbuka, Tangerang, Indonesia[1]
Poltek STIA LAN Maksassar, Makassar, Indonesia[2]
Universitas Sjakhyakirti, Palembang, Indonesia[3]
Email: lilywaymulya@gmail.com[1]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Program Samsat Setempoh di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui kemudahan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung pada wajib pajak, petugas samsat, dan pemangku kebijakan (BAKUDA). Sampel diambil secara purposif untuk memastikan keterkaitan data dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Samsat Setempoh berkontribusi signifikan terhadap peningkatan PAD dengan menciptakan efisiensi dalam administrasi dan pembayaran pajak. Meskipun program ini berjalan efektif, masih terdapat kendala seperti kesadaran masyarakat yang rendah dalam membayar pajak tepat waktu dan keterbatasan teknis, seperti akses internet yang lemah. Penelitian menyimpulkan bahwa Program Samsat Setempoh berhasil meningkatkan PAD, namun membutuhkan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kewajiban membayar pajak. Sehingga penting sosialisasi intensif dan kolaborasi antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk memperkuat kontribusi PAD melalui program inovatif berbasis pelayanan terpadu.

Kata kunci: Program Samsat Setempoh, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Partisipasi Masyarakat, Efektivitas Pelayanan, Pendapatan Asli Daerah

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the Samsat Setempoh Program in the Bangka Belitung Islands Province in order to increase Regional Original Revenue (PAD) through the convenience of Motor Vehicle Tax (PKB) services. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews and direct observation of taxpayers, Samsat officers, and policy makers (BAKUDA). The sample was purposively drawn to ensure the relevance of the data to the research objectives. The results show that the Samsat Setempoh Program significantly contributes to the increase in PAD by creating efficiency in tax administration and payment. Although the program is effective, there are still obstacles such as low public awareness in paying taxes on time and technical limitations, such as weak internet access. The study concluded that the Samsat Setempoh Program was successful in increasing PAD, but requires further efforts in raising public awareness regarding the obligation to pay taxes. Thus, intensive socialization and collaboration between the local government and the community are

How to cite: Mulya, et al. (2024). Implementasi Program Samsat Setempoh dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Syntax Literate. (9)10.* http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i10
E-ISSN: 2548-1398

important to strengthen PAD contributions through innovative programs based on integrated services.
Keywords: *Samsat Setempoh Program, Motor Vehicle Tax, Community Participation, Service Effectiveness, Local Revenue*

Pendahuluan

Dalam era Otonomi Daerah saat ini, setiap Pemerintah Daerah selalu berlomba untuk mencari sumber pembiayaan pembangunan di daerahnya guna terciptanya kesejahteraan masyarakat di wilayah otonominya. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan tersebut, yang menjadi pilihan utama bagi suatu Pemerintah Daerah adalah melakukan intesifikasi bahkan ekstensifikasi sektor perpajakan yang menjadi pilihan (Bawazier, 2011; Harjowiryono, 2019; Sahrir et al., 2021). Tentunyapun untuk mencapai tujuan tersebut Pemerintah Daerah berupaya untuk memperbaiki prosedur dan pelayanan pengumpulan pajak untuk mendapatkan pendapatan pajak yang lebih maksimal untuk pembiayaan pembangunan daerah.

Sebagaimana diketahui, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini menjadi andalan Pemerintah Daerah untuk realisasi capaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Fathiyah et al., 2019; Suharyadi et al., 2019). PAD ini merupakan sumber utama pendanaan bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah dan pembiayaan pelayanan umum kepada masyarakat, disamping bersumber dari Pemerintah Pusat seperti Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). DAU peruntukannya hanya untuk pendanaan tambahan belanja pegawai, sementara DAK untuk tambahan pembiayaan belanja modal infra struktur fisik

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama pendapatan daerah yang berfungsi untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah serta pembangunan daerah, sebagai konsekuensi dari penerapan otonomi daerah (Suharyadi et al., 2019; Taras & Artini, 2017). Salah satu pajak daerah sebagai sumber utama pendapatan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk jenis Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini mejadi kewenangan Pemerintah Provinsi, baik dalam hal tanggung jawab maupun pengelolaan dalam hal pemungutan, dan penyaluran.

Adapun payung hukum tentang Pajak Daerah ini telah diatur secara khusus *(lex specialis)* melalui Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Shandy & Wardhana, 2022). Untuk pelaksanaan di Pemerintah Daerah perlu turunan peraturan dibawahnya sesuai hirarkinya berupa Peraturan Daerah (PERDA) jika diperlukan, Peraturan Gubernur (PERGUB), dan Surat Keputusan Gubernur diterbitkan disetiap Provinsi sebagai panduan kerangka kerja dalam pemungutan dan pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu komponen penting dalam struktur Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan data dari Badan Keuangan Daerah (Bakuda) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap PAD menunjukkan tren yang meningkat mencapai sekitar 27% pada tahun 2023. Namun masih terdapat tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak ini, salah satunya adalah rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu.

Untuk langkah strategi agar masyarakat mudah dalam proses pembayaran pajak kendaraaan bermotornya, dan menciptakan kepatuhan masyarakat membayar pajak tepat waktu diperlukan inovasi kebijakan publik bidang perpajakan ini. Inovasi yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengadakan Program "Samsat Setempoh". Artinya, suatu program yang diharapkan dapat meningkatkan

penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dalam pelaksanaannya cepat, tepat waktu, efisien dan efektif.

Upaya yang dilakukan oleh Samsat Setempoh melalui penerapan teknologi infromasi dan sistem pelayanan yang terintegrasi, bertujuan untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu, sehingga masyarakat lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)nya.

Meski dalam perencanan dan tujuan yang diinginkan dari Program Samsat Setempoh tersebut sangat diharapkan dalam peningkatan potensial pendapatan pajak, namun dalam konteks ini, tantangan yang dihadapi dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak hanya terletak pada aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi pada kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Sebuah studi yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih tergolong rendah, dengan presentase hanya mencapai 60%. Hal ini menunjukkan perlunya upaya sungguh-sungguh (lebih lanjut) untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat sebagai wajib pajak dalam implimentasi Program Samsat Setempoh. (BPS, 2022).

Program Samsat Setempoh juga diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perekonomian daerah. Dengan meningkatnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pemerintah daerah dapat mengalokasikan lebih banyak anggaran untuk program-program pembangunan yang bermanfaat bagi masyarakat seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Hal di atas selaras dengan hasil penelitian dari Lembaga Penulisan Ekonomi dan Masyarakat (LPEM) Universitas Indonesia (UI), bahwa setiap peningkatan 1% dalam penerimaan pajak dapat berkontribusi pada peningkatan 0,5% dalam pertumbuhan ekonomi daerah. (Universitas Indonesia, 2018).

Untuk kondisi Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sektor jenis Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberi andil yang signifikan mensupport PendapatanAsli Daerah (PAD) di wilayah ini. Sebagai bukti kontribusi sektor Pajak Kendaraaan Bermotor tersebut selama tiga tahun (2021 - 2023) terlihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 1. Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap PAD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Jenis Pajak & Tahun	Total PAD	Anggaran PKB	Realisasi	Kontribusi
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2021	767.219.366.538	218.580.403.900	260.143.737.557	28%
2	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2022	938.568.347.761	226.373.490.500	279.031.552.042	24%
3	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2023	1.039.325.206.396	276.231.466.500	291.500.615.959	27%

Sumber: Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2024

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung cukup signifikan, berada pada kisaran 24 hingga 28 prosen pada tahun 2021 hingga 2023. Meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2022, namun pada tahun 2023 penerimaan pajak dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kembali

meningkat. Besarnya prosentase dari angka di atas (24, 28 prosen) seharusnya dapat ditingkatkan terus secara bertahap di atas 30 persen. Mengingat kebutuhan pembangunan untuk pembiayaan publik sangat besar di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung seiring dengan mobilitas pertumbuhan masyarakat.

Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) perlu menjadi perhatian serius untuk memaksimalkan pencapaian target PAD melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang sermakin berkualitas menjadi perhatian Pemerintah Provinsi melalui Badan Keuangan Daerah (Bakuda) sebagai organisasi perangkat daerah (OPD) melaksanakan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pendapatan keuangan daerah guna pencapaian targert PAD dari sektor penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam setiap tahun.

Stratergi yang dilakukan oleh Bakuda guna meningkatkan PAD dari pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program "Samsat Setempoh" berasal dari kearifan bahasa lokal yang artinya "bertemu". Samsat Setempoh merupakan sebuah inovasi di bidang pelayanan publik yang dilakukan oleh UPTD Bakuda untuk memberikan kepercayaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang merupakan sebuah indikator untuk mewujudkan good governance di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Namun demikian, untuk optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam kontribusinya terhadap PAD, Samsat Setempoh belum maksimal sebagai sumber utama dalam penerimaan sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dari apa yang sudah dikemukakan penulis sebelumnya tentang usaha Pemerintah Daerah untuk memberi pelayanan publik terbaik kepada masyarakat melalui program Samsat Setempoh ini, tersirat bahwa pemerintah mendongkrak pelayanan publik tersebut dengan menekankan kepada para pegawai birokrasi sebagai ujung tombak di lapangan ternyata menjadi faktor penentu dari keberhasilan kebijakan tersebut. Terlebih dalam implementasi terhadap pelaksanaan kebijakan Samsat Setempoh yang dilakukan oleh pihak Bakuda Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berhubungan dengan masyarakat langsung mengharapkan adanya keinginan masyarakat untuk pembayaran pajak, baik Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maupun BBNKB. Dengan kata lain, mengajak masyarakat untuk menunaikan kewajiban membayar pajak bukan hal yang mudah. Disinilah diperlukan seni dan skill bagi sumber daya manusia birokrasi berhadapan dengan masyarakat umum melalui sikap pelayanan publik yang paripurna guna mencapai goal yang diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Program Samsat Setempoh di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui kemudahan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikategorikan ke dalam metode pemahaman kualitatif dan metode deskriptif. Metode pemahaman kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi dengan fokus pada pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh (Moleong, 1989),

Sebagai sumber informasi dan pemilihan informan guna memperoleh data yang akan digunakan dalam penelitian kualitatif, terdapat dua kategori utama yaitu data primer dan data sekunder. Keduanya merupakan sumber informasi yang penting dan saling melengkapai dalam rangka mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait dengan masalah yang diteliti (Hamdi, Muchlis;Ismaryati, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Program Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam dunia birokrasi sebagai perwujudan administrasi pemerintahan, yang berfungsi untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupannya sebagai warga negara. Apalagi dalam hal pemenuhan kewajiban pajak, sebagai warga negara dituntut untuk patuh kepada Negara/Pemerintah. Salah satu kewajiban tersebut adalah untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini harus dilakukan di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, untuk membayar Pajak ini bisa dilakukan di Kantor Samsat, dan dapat juga dilakukan pada Samsat Setempoh. Program pelayanan pajak pada Samsat Setempoh memberikan gambaran yang komprehensif suatu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui Bakuda di wilayah Samsat Kota Pangkalpinang.

Adanya inovasi program Samsat Setempoh memberi kemudahan bagi masyarakat sebagai perwujudan implimentasi kebijakan publik sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi:

Pertama, efisiensi dalam waktu, artinya, warga tidak perlu mengantri lama di kantor Samsat utama. *Kedua,* Terjangkaunya aksesibilitas yang lebih luas, artinya, lokasi pelayanan berpindah-pindah sesuai jadwal dan dilaksanakan di area strategis yang mudah dijangkau masyarakat. *Ketiga,* Adanya keterlibatan publik, artinya, pemerintah melibatkan masyarakat dalam sosialisasi agar lebih banyak wajib pajak yang memahami pentingnya pembayaran pajak tepat waktu.

Dari inovasi Program Samsat Setempoh tersebut, menciptakan efisiensi dalam pelayanan publik dan menjadikan implementasi para petugas Samsat Setempoh terhadap kebijakan publik terwujud sesuai dengan tujuan yang diharapkan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat luas dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Menurut hemat penulis program ini berkaitan erat kepada kebijakan sebagaimana dimaksudkan pada landasan teori yang dikedepankan bahwa: *"Policy implementation encompasses those by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions."* (Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (dan kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan) (Pramono, 2020).

Teori implementasi kebijakan yang dijelaskan oleh (Pramono, 2020) menujukkan bahwa program atau kebijakan yang dibuat seharusnya memiliki tujuan yang jelas, yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memudahkan proses pembayaran yang sejalan dengan kebijakan fiskal. Dalam hal ini, peran individu dan kelompok pemerintah seperti petugas pajak, sangat dipandang penting untuk merancang dan melaksanakan program secara efektif. Selain itu, partisipasi wajib pajak juga menjadi kunci utama dalam kemudahan akses dan kualitas pelayanan yang disediakan tentu akan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat wajib pajak.

Dari teori yang dikedepankan oleh (Pramono, 2020) tersebut, konteksnya dengan pelayanan pembayaran pajak yang dilaksanakan oleh Samsat Setempoh di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, menurut hemat penulis perlu dilakukan evaluasi berkala

terhadap program serta umpan balik dari wajib pajak diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Selain dari evaluasi tersebut, perlu koordinasi intensif antar stakeholder, termasuk kerja sama dengan lembaga perbankan, sangat penting untuk memfasilitasi pembayaran pajak secara elektronik. Dengan demikian, implementasi kebijakan dalam konteks pelayanan pajak menunjukkan interaksi kompleks antara berbagai aktor dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa, strategi kebijakan publik mengacu pada serangkaian langkah yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dalam ranah publik. Kebijakan publik diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau aktivitas-aktivitas yang dilakukan pemerintah (*the action of government*) (Islamy, 2016).

Adalah Thomas R.Dye (1978) dalam (Islamy, 2016) mengatakan, "*Publik Policy is whatever government choose to do or not to do*" (Kebijakan Publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan). Bagi Dye, baik yang dipilih oleh pemerintah atau dilakukan atau tidak dilakukan mempunyai dampak atau konsekuensi yang sama besarnya terhadap masyarakat. Untuk mencapai tujuan dan sasaran kebijakan dan program dalam rencana tindakan, diperlukan strategi kebijakan publik, yang mana strategi kebijakan ini dapat dipilih berdasarkan kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi ditengah kehidupan sosial masyarakat dengan memanfaatkan peluang-peluang yang ada.

Konteksnya kebijakan publik menurut Dye di atas dalam pelayanan publik jika dihubungkan dengan program Samsat Setempoh sebagai suatu sistem pemungutan pajak terpadu didapati beberapa aspek penting.

Pertama, tujuan program adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pembayaran dan pelaporan pajak. *Kedua,* tindakan pemerintah dalam program ini mencerminkan pilihan yang diambil untuk mengatasi masalah kebocoran pendapatan pajak dan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. *Ketiga,* konsekuensi dari kebijakan publik ini terlihat dari hasil yang dampaknya positif, seperti peningkatan jumlah kendaraan yang terdaftar, dan penerimaan pembayaran pajak yang lebih tinggi. Selain itu, strategi yang dipilih juga memanfaatkan peluang yang ada, seperti kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, hubungan antara teori strategi kebijakan publik dan program menunjukkan langkah kegiatan yang terencana dapat menghasilkan dampak positif bagi masyarakat dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam pengelolaan pajak.

Program pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dipengaruhi oleh berbagai aspek yang terlibat dalam program pelayanan pajak tersebut agar kinerja dari petugas benar-benar semangat melayani. Dari ungkapan para responden suatu keberhasilan atau ketidakberhasilan program Samsat Setempoh dipengaruhi oleh faktor:

Pertama, pentingnya evaluasi kinerja terus-menerus terhadap efektivitas layanan publik Samsat Setempoh. Evaluasi ini menjadi indikator utama dalam menilai komitmen lembaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena Samsat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat wajib pajak harus benar-benar tumbuh dari hati sanubari. *Kedua,* menerapkan sistem kinerja yang berbasis data. Sistem ini mendorong lembaga dapat mengukur antusiasme masyarakat dalam membayar pajak secara kuantitatif, sehingga dapat melihat perkembangan peningkatan pelayanan publik terhadap antusiasme wajib pajak dalam setiap bulannya membayar pajak di Samsat

Setempoh dan diharapkan hasilnya lebih objektif dan terukur dalam penilaian kinerja program.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara, tentu unsur yang dilayani meliputi unsur publik internal (unsur pemerintah) dan publik eksternal (unsur masyarakat). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara mernyeluruh, baik dari internal maupun eksternal oleh lembaga-lembaga birokrasi kepemerintahan. Ini semua terkait dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat seperti keamanan, ketertiban, ketenangan, pendidikan, kesehatan dan kebutuhan dasar masyarakat lainnya.(Maulidah, 2014).

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberi definisi pelayanan publik yang cenderung dalam pengertian lebih sempit lagi:

"Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Berkaitan dengan landasan teori tersebut konteksnya dengan pelayanan pembayaran pajak oleh wajib pajak di Samsat Setempoh dapat dikatakan bahwa:

Pertama, program ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempermudah proses pembayaran dan pelaporan pajak. Caranya dengan menggunakan teknologi informasi dan digitalisasi. Program ini dimungkinkan wajib pajak untuk melakukan transaksi secara online, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan. *Kedua*, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak menjadi fokus utama. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait kewajiban pajak mereka dengan mudah, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dan sengketa mengakibatkan kerugian, baik bagi pendapatan fiskal negara maupun bagi masyarakat wajib pajak. *Ketiga*, dengan pelayanan yang cepat dan responsif akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan hadirnya negara di tengah kehidupan masyarakat dapat dirasakan oleh rakyat. *Keempat,* program ini juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan pelayanan yang lebih baik, masyarakat lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban pajaknya, yang pada gilirannya meningkatkan penerimaan negara. Hal ini menunjukkan bahwa Samsat Setempoh tidak hanya berfungsi sebagai alat pemungutan pajak, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, program ini merupakan contoh nyata bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi dan teknologi, sehingga memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Program pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, bila dihubungkan dengan teori Van Matter dan Van Horn menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program Samsat Setempoh ini ada relevansi dan korelasinya. Dengan kata lain bahwa selaras dengan teori yang dikedepankan oleh Van Horn.

Secara implisit, teori Van Matter dan Van Horn perlu dipaparkan kembali untuk melihat bagaimana kesinambungan dari implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kesinambungan dan implementasi Samsat Setempoh di Kota Pangkalpinang ada relevansi dan korelasinya dengan teori Van Matter dan Van Horn sudah di penuhi dimana dalam

(Wahab, 2021) Van Horn mengatakan “ukuran dan tujuan kebijakan yang realistis dan sesuai dengan sosio kultur pelaksana kebijakan akan lebih mudah direalisasikan. Sementara itu, sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi kebijakan meliputi, sumber daya manusia, finansial, dan waktu”.

Respons masyarakat juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan program. Pengukuran terhadap kepuasan masyarakat dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai dampak dari program yang dilaksanakan. Evaluasi yang komprehensif tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga proses yang dilalui dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, evaluasi berkelanjutan menjadi kunci untuk memahami dinamika pelayanan pajak yang ada.

Respon ini bisa dicapai karena ukuran dan tujuan kebijakan serta sumber kebijakan sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Program Samsat Setempoh sehingga ada patokan dalam berkomunikasi antar organisasi dalm pelaksanaan kegiatan pelaksana yang sudah jelas dari POLRI, Jasa Raharja dan Perbankan serta petugas Samsat sendiri. Dengan koordinasi dan kolaborasi antar organisasi pelaksana (POLRI, Jasa Raharja, Perbankan, dan Petugas Samsat) akan dipengaruhi oleh faktor lingkungan masyarakat sebagai wajib pajak, terutama kondisi ekonomi, sosial dan politik memunculkan sikap para pelaksana untuk memberi pelayanan publik terbaik atau sebaliknya yang pada akhirnya melahirkan prestasi kerja dari pemangku kebijakan publik tersebut.

Melihat dari aspek inovasi program Samsat Setempoh menunjukkan adanya upaya lembaga untuk tidak hanya berorientasi pada pelayanan, tetapi juga pada pencapaian tujuan ekonomi yang lebih luas. Dengan adanya pembagian hasil pajak yang lebih besar kepada pemerintah kabupaten, lembaga berusaha untuk memperkuat aspek fiskal yang diharapkan dapat memperbaiki posisi anggaran daerah. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan pajak juga berkaitan erat dengan upaya peningkatan pendapatan daerah melalui optimalisasi kontribusi pajak masyarakat.

Meskipun dalam rapat koordinasi (rakor) tidak selalu ada kesempatan untuk membahas semua program, pentingnya untuk terus meningkatkan layanan tidak dapat diabaikan. Rapat koordinasi ini menjadi media penting untuk berbagi informasi dan strategi dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada. Inovasi dalam program pelayanan pajak harus dilakukan secara berkesinambungan, agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Pernyataan mengenai filosofi "setempoh" yang mengedepankan interaksi langsung dengan masyarakat menggambarkan pendekatan proaktif yang diambil oleh lembaga. Interaksi ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup penyampaian jadwal layanan sebelum turun ke lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat tetap terinformasi dan terlibat dalam proses pelayanan pajak.

Penyesuaian jadwal berdasarkan kondisi di lapangan menunjukkan fleksibilitas dan responsivitas lembaga terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan program pelayanan pajak tidak hanya diukur dari banyaknya pembayaran pajak, tetapi juga dari seberapa baik lembaga mampu beradaptasi dengan perubahan kondisi dan dinamika yang ada di masyarakat.

Demikianpun perhatian terhadap persiapan keuangan dan peningkatan jumlah pembayaran pajak mencerminkan upaya untuk memastikan keberlanjutan program. Penting bagi lembaga untuk melakukan perencanaan yang matang agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Keberlanjutan program pelayanan pajak tidak hanya

bergantung pada kebijakan yang ada, tetapi juga pada partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Keberhasilan ini mencerminkan komitmen Samsat Setempoh dalam meningkatkan pelayanan pajak melalui inovasi, evaluasi berkelanjutan, dan interaksi langsung dengan masyarakat. Pentingnya kolaborasi dan adaptasi dalam menghadapi tantangan yang ada menjadi faktor penentu dalam keberhasilan program pelayanan pajak. Hal ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik yang semakin dinamis dan kompleks apabila diselaraskan dengan teori Van Horn.

Tidak kalah pentingnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pajak, Samsat Setempoh telah menunjukkan komitmen yang kuat melalui berbagai inovasi dan evaluasi berkelanjutan. Pendekatan proaktif dalam berinteraksi dengan masyarakat, serta fokus pada keberlanjutan program, menjadi langkah strategis yang perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan demikian, program pelayanan pajak di Samsat Setempoh diharapkan dapat menjadi "role model" yang inspiratif bagi lembaga lain dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

Faktor Yang Mendorong Implementasi Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Oleh karenanya implementasi di lapangan dalam strategi programnya harus dapat diterima oleh semua pihak, baik di kalangan internal (pemerintah) maupun eksternal (masyarakat umum).

Adalah Daniel A. Mazmanian dan Paul A.Sabatier (1979) dalam (Pramono, 2020).menjelaskan makna implementasi sebagai suatu kondisi memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat dampak nyata pada masyarakat atau kejadian.

Faktor yang mendorong implementasi dalam meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak hanya mendukung pembangunan daerah, tetapi juga menciptakan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan. Terdapat berbagai faktor yang berperan masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak dalam proses pembayaran pajak di Samsat Setempoh sebagai berikut:

Pertama, untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan, penting bagi pengambil kebijakan untuk memiliki pemahaman yang sama dan jelas tentang tindakan yang harus dilakukan. Sasaran dan tujuan kebijakan harus disampaikan dengan jelas kepada kelompok sasaran (*targert group*), hal ini akan membantu mengurangi distorsi dalam implementasi (Pramono, 2020). Hal ini menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban perpajakan.

Kedua, program sosialisasi yang efektif memiliki peran penting dalam menjelaskan manfaat pajak bagi pembangunan daerah, sehingga masyarakat dapat memahami kontribusi mereka terhadap kemajuan dan kesejahteraan komunitas. Edukasi yang menyeluruh dapat membantu mengubah persepsi negatif terhadap pajak menjadi pemahaman yang positif, di mana pajak dianggap sebagai investasi untuk masa depan.

***Ketiga**,* pemahaman dan kemudahan akses dan proses pembayaran juga sangat krusial dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Cara yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sistem ini memungkinkan transaksi dilakukan secara online, yang tidak hanya mengurangi antrean tetapi juga meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak.
***Keempat**.* aksesibilitas yang lebih baik dalam proses pembayaran mampu mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka tepat waktu, sehingga berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak daerah.
***Kelima**,* transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan dana pajak merupakan faktor penting lainnya untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat melihat bahwa pajak yang mereka bayar digunakan secara efisien dan efektif untuk pembangunan, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
***Keenam**,* pelayanan yang responsif dan berkualitas juga berkontribusi pada pengalaman positif masyarakat dalam proses pembayaran. Penetapan sasaran dan tujuan yang jelas kepada kelompok sasaran dapat membantu mengurangi distorsi dalam implementasi kebijakan, mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Memperhatikan dari faktor pendorong di atas, keberhasilan peningkatan pembayaran pajak sangat bergantung pada kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang mendukung. Hal ini terlihat dari pandangan masyarakat dalam proses pembayaran oleh mereka di lapangan. Berdasarkan wawancara dengan responden, banyak yang mengungkapkan bahwa pengalaman membayar pajak di Samsat Setempoh jauh lebih baik dibandingkan dengan tempat lain. Proses yang cepat dan efisien dengan waktu tunggu hanya lima hingga sepuluh menit menjadi daya tarik tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan mampu mengurangi antrean dan mempercepat pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan wajib pajak. Komunikasi Antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan, memainkan peran penting dalam koordinasi, perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi di antara berbagai pihak yang terlibat. Elemen ini memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan proses yang harus dilalui untuk mencapai keberhasilan program.

Kemudian, ciri badan pelaksana mencakup aspek-aspek seperti fungsi operasional, struktur organisasi, otoritas dan tanggung jawab, sumber daya, prosedur dan protokol, monitoring dan evaluasi, koordinasi, serta dokumentasi memastikan bahwa pelaksanaan kebijakan dilakukan secara efektif dan efisien. Sikap petugas Samsat Setempoh juga berkontribusi besar terhadap pengalaman positif masyarakat. Responden mencatat bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas sesuai dengan SOP, tetapi juga memberikan pelayanan yang ramah dan siap membantu. Interaksi yang positif antara petugas dan wajib pajak meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menciptakan suasana yang nyaman bagi wajib pajak, sehingga mereka merasa lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Keberhasilan peningkatan pembayaran pajak dengan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat pihak POLRI, Jasa Raharja, dan perbankan juga berperan penting dalam mendorong pembayaran pajak kendaraan. Kolaborasi antara berbagai instansi ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembayaran pajak, meskipun terkadang adanya tantangan, seperti penurunan pendapatan akibat gangguan sulitnya perekonomian masyarakat. Dukungan yang solid dari stakeholder menunjukkan bahwa

keberhasilan program pelayanan pajak tidak hanya tergantung pada lembaga Samsat, tetapi juga pada kerjasama yang baik antar instansi. Selain itu kondisi ekonomi dan sosial masyarakat juga mempengaruhi tingkat pembayaran pajak. Dalam situasi ekonomi yang stabil, masyarakat cenderung lebih mampu untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Sebaliknya, dalam kondisi ekonomi yang sulit, mungkin ada penurunan dalam pembayaran pajak. Penting bagi pemerintah daerah untuk menciptakan kebijakan yang mendukung perekonomian masyarakat, sehingga dapat mendorong kepatuhan pajak.

Perkembangan teknologi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan. Dengan adanya sistem pembayaran online dan aplikasi mobile, masyarakat kini memiliki lebih banyak pilihan untuk melakukan pembayaran pajak. Hal ini tidak hanya mempermudah proses, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

Edukasi dan sosialisasi mengenai pentingnya pembayaran pajak juga sangat penting. Pemerintah daerah perlu melakukan kampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat dari pembayaran pajak. Dengan pemahaman yang baik tentang tujuan dan manfaat pajak, masyarakat akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban mereka.

Berbagai faktor yang mendorong implementasi dalam meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu dipahami secara holistik. Kemudahan proses pembayaran, sikap petugas, dukungan stakeholder, serta faktor ekonomi dan teknologi berkontribusi secara signifikan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembayaran pajak. Upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi juga harus menjadi fokus utama. Dengan pendekatan yang komprehensif, diharapkan tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat, sehingga memberikan dampak positif bagi pembangunan daerah.

Faktor Yang Menghambat Implementasi Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang krusial bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, masih ada berbagai faktor yang menghambat implementasi yang efektif. Pada bagian ini akan dibahas faktor-faktor penghambat tersebut yang bersumber dari data yang diperoleh melalui responden di Samsat Setempoh, serta memberikan rekomendasi untuk mengatasi tantangan yang ada.

Salah satu masalah signifikan yang dihadapi oleh wajib pajak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah kendala jarak tempuh. Banyak responden mengungkapkan bahwa lokasi Samsat yang terletak jauh dari tempat tinggal mereka menjadi hambatan utama dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak tepat waktu dan tenggat waktu pembayaran yang jatuh tempo.

Perlu ada solusi yang lebih fleksibel terkait penjadwalan pembayaran. Alternatif seperti sistem pembayaran daring dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Implementasi sistem pembayaran yang lebih mudah diakses dapat mengurangi beban perjalanan dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Gangguan listrik dan masalah konektivitas internet merupakan hambatan lain yang sering dihadapi dalam proses pembayaran pajak. Responden mencatat bahwa meskipun layanan yang diberikan secara umum tidak bermasalah, kendala teknis ini dapat mengganggu proses pembayaran dan pelayanan secara keseluruhan. Ketersediaan infrastruktur yang baik, seperti fasilitas di kecamatan dan kelurahan, menjadi aspek positif, tetapi ketergantungan pada perangkat lunak dari Samsat dan masalah teknis lainnya tetap menjadi tantangan.

Penting bagi lembaga terkait untuk meningkatkan dukungan teknis dan memastikan bahwa infrastruktur teknologi, termasuk jaringan internet dan pasokan listrik, selalu dalam kondisi optimal. Investasi dalam perbaikan infrastruktur ini dapat mengurangi resiko gangguan yang dapat menghambat proses pembayaran.

Faktor lain yang diungkapkan oleh responden adalah kurangnya komunikasi yang efektif terkait informasi jadwal dan persiapan layanan. Seringkali, informasi mengenai waktu dan tempat pelayanan disampaikan secara mendadak, sehingga menyulitkan masyarakat untuk melakukan persiapan yang diperlukan. Keadaan ini menciptakan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan wajib pajak.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada peningkatan dalam sistem komunikasi internal dan eksternal. Penggunaan media sosial, aplikasi mobile, dan website resmi untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan pajak dapat menjadi solusi efektif. Dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, masyarakat akan lebih siap untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

Keterbatasan sumber daya manusia di Samsat Setempoh juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan. Responden mencatat bahwa jumlah petugas yang terbatas dapat mengakibatkan antrian panjang dan pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi di kalangan wajib pajak dan mengurangi motivasi mereka untuk datang membayar pajak.

Penting untuk melakukan pelatihan dan pengembangan bagi petugas yang bertugas di Samsat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan, sehingga masyarakat dapat lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

Terdapat berbagai faktor yang menghambat implementasi dalam meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kendala jarak tempuh, gangguan teknis, kurangnya komunikasi, dan keterbatasan sumber daya manusia merupakan tantangan yang perlu diatasi. Dengan mengimplementasikan solusi seperti sistem pembayaran daring, peningkatan infrastruktur, dan perbaikan dalam komunikasi, diharapkan tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat. Upaya kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pembayaran pajak secara efektif.

Kebijakan publik adanya Program pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, bila dihubungkan dengan teori Van Matter dan Van Horn menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program Samsat Setempoh ini ada relevansi dan korelasinya. Dengan kata lain bahwa selaras dengan teori yang dikedepankan oleh Van Horn. Meski secara implisit, teori Van Matter dan Van Horn ini telah dimuatkan, ini perlu dipaparkan kembali secara eksplisit untuk melihat bagaimana kesinambungan dari implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kesinambungan dan implementasi Samsat Setempoh di Kota Pangkalpinang ada relevansi dan

korelasinya dengan teori Van Matter dan Van Horn tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Tujuan inovasi Program "Samsat Setempoh" yang utama adalah sebagai salah satu strategi kebijakan dari pihak Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal ini BAKUDA agar tercapainya realisasi pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (PKB). Dengan meningkatnya pendapatan ini, otomotis Peningkatan penerimaan PAD yang sudah ditetapkan dalam APBD dapat terealisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien serta memotivasi masyarakat agar membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)nya harus tepat waktu. Penetapan ukuran dan tujuan kebijakan yang realistis ini menjadi kunci dalam menilai keberhasilan program, karena peningkatan kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan pajak daerah dapat dijadikan indikator utama.

Sumber-Sumber Kebijakan

Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah, dan Keputusan Gubernur terkait pembentukan tim kegiatan Samsat Keliling dan Samsat Setempoh, yakni SK Gubernur Nomor 188.44/126/BAKUDA/2023 sebagai perubahan dari SK serupa Nomor 188.44/576/Bakuda/2022. Dari kedua standar acuan payung hukum tersebut dijadikan parameter dalam pelaksanaan program Samsat Setempoh. Kebijakan ini untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak di dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sehingga tidak menimbulkan akibat hukum di kemudian hari.

Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan

Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan sangat penting dalam memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan proses yang harus dilalui. Komunikasi yang efektif dan respektif tidak hanya mencakup penyampaian informasi mengenai jadwal dan lokasi pelayanan, tetapi juga melibatkan umpan balik dari masyarakat untuk perbaikan dan pengembangan layanan ke depan. Disamping itu diperlukan perencanaan yang baik agar pelaksanaannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), setelah itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap program Samsat Setempoh ini kepada masyarakat agarlebih mudah mengakses informasi yang diperlukan.

Ciri Badan Pelaksana

Petugas Samsat Setempoh memiliki peran dan fungsi penting sebagai pelaksana, memiliki otoritas dan tanggungjawab operasional di lapangan. Sebagai pelaksana di lapangan, Petugas Samsat Setempoh, POLRI, Jasa Raharja dan Perbankan merupakan sumber daya utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Kualitas layanan yang diberikan, sikap ramah, serta komitmen para petugas untuk membantu wajib pajak sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan mereka. Semua ini tercipta, karena adanya koordinasi, kolaborasi dari badan pelaksana sehingga prosedur dan protokoler tercipta, dan sangat memudahkan bagi petugas untuk melihat kelebihan

dan kekurangan dalam pelayanan publik, dan akhirnya sangat membantu dalam membuat laporan dan dokumentasi pertangjawaban akhir kegiatan.

Kondisi Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Lingkungan sosial berperan krusial dalam implementasi program ini. Demografi masyarakat Kota Pangkalpinang yang kepadatan penduduknya belum begitu padat, di barengi dengan budaya masyarakat suku Melayu yang homogen dalam sikap pergaulan menjadi salah satu faktor yang menguntungkan keberhasilan dalam pelaksanaan program Samsat Setempoh. Namun keberhasilan ini, juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan tingkat kesejahteraan masyarakat kota Pangkalpinang serta kebijakan ekonomi yang kondusif sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dari sudut pandang politik, kolaborasi antara berbagai instansi, seperti POLRI, Jasa Raharja, dan perbankan, menjadi sangat vital untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelaksanaan program ini.

Sikap Para Pelaksana

Sikap para pelaksana dari pihak pemerintah (dalam hal ini Bakuda dan petugas Samsat Setempoh), demikianpun masyarakat umum, sangat menentukan dalam proses implementasi keberhasilan Program Samsat Setempoh dalam kebijakan publik. Sikap proaktif dan responsif dari pihak pemerintah dalam menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat akan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam membayar pajak, sehingga berpengaruh terhadap penguatan fiskal dan kesejahteraan masyarakat dikarenakan terjadinya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dan sebaliknya, kurangnya komunikasi dan transparansi dari pemerintah dapat menghambat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Melihat enam pola kerangka berpikir yang diuraikan secara eksplisit di atas, menurut hemat penulis sudah dipenuhi implementasi dalam pelayanan publik untuk program Samsat Setempoh Kota Pangkalpinang. Hal ini selaras dalam (Wahab, 2021) Van Horn mengatakan "ukuran dan tujuan kebijakan yang realistis dan sesuai dengan sosio kultur pelaksana kebijakan akan lebih mudah direalisasikan. Sementara itu, sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi kebijakan meliputi, sumber daya manusia, finansial, dan waktu".

Keberhasilan dari suatu kebjakan sangat tergantung kepada 6 (enam) faktor yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Program pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan relevansi yang signifikan dengan teori Van Horn dalam implementasi kebijakan publik. Faktor-faktor ini menjadi perhatian khusus ketika kita ingin memahami implementasi Program Samsat Setempoh dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraaan Bermotor (PKB) untuk meningkatkan penerimaan pendapatan Asli Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Ukuran dan Tujuan kebijakan inovasi Program "Samsat Setempoh" sebagai salah satu strategi kebijakan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (BAKUDA) agar realisasi pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercapai. Penetapan ukuran dan tujuan kebijakan yang realistis ini menjadi kunci dalam menilai keberhasilan program, karena peningkatan kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan pajak daerah dapat

dijadikan indikator utama. Sumber kebijakan Program Samsat Setempoh adanya payung hukum berupa Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah, dan Keputusan Gubernur terkait pembentukan tim kegiatan Samsat Keliling dan Samsat Setempoh, yakni SK Gubernur Nomor 188.44/126/BAKUDA/2023 sebagai perubahan dari SK serupa Nomor 188.44/576/Bakuda/2022. Kedua aturan ini dijadikan parameter dalam pelaksanaan program Samsat Setempoh untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) guna menghindari akibat hukum di kemudian hari. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan proses yang harus dilalui sesuai perencanaan, dan pelaksanaannya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Badan Pelaksana adalah Petugas Samsat Setempoh, harus memiliki peran dan fungsi otoritas dan tanggungjawab operasional di lapangan. Sebagai pelaksana di lapangan terdiri dari Petugas Samsat Setempoh, POLRI, Jasa Raharja dan Perbankan mampu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Sikap ramah, serta komitmen para petugas untuk membantu wajib pajak sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan mereka. Kondisi Lingkungan sosial seperti Demografi masyarakat Kota Pangkalpinang yang kepadatan penduduknya belum begitu padat, budaya masyarakat suku Melayu yang homogen dalam sikap pergaulan menjadi salah satu faktor yang menguntungkan keberhasilan dalam pelaksanaan program Samsat Setempoh berperan krusial dalam implementasi program ini. Faktor ekonomi sejahteranya masyarakat kota Pangkalpinang dan kebijakan ekonomi yang kondusif berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sikap para pelaksana dalam hal ini Bakuda dan petugas Samsat Setempoh, serta masyarakat umum yang proaktif, responsive dan partisipatif untuk menyelesaikan keluhan dan kebutuhan masyarakat mendorong penguatan piskal dan kesejahteraan masyarakat dikarenakan terjadinya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

BIBLIOGRAFI

Bawazier, F. (2011). Reformasi Pajak di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, *8*(1).

BPS. (2022). *Statistik Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*.

Fathiyah, F., Mufidah, M., & Masnun, M. (2019). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Komponen Pajak PKB. BBNKB dan PBBKB Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jambi Periode Tahun 2016 - 2018. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, *4*(2). https://doi.org/10.33087/jmas.v4i2.105

Hamdi, Muchlis;Ismaryati, S. (2021). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Univeristas Terbuka.

Harjowiryono, M. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan bendahara pemerintah dalam penyetoran pajak. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, *4*(3). https://doi.org/10.33105/itrev.v4i3.156

Islamy, M. I. (2016). *Kebijakan Publik* (Ke dua). Univeristas Terbuka.

Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Adm Terpadu Kecamatan)* (R. Rauf, Ed.; Vol. 6, Issue 1). CV. Indra Prahasta.

Moleong, L. J. (1989). Metodologi penelitian kualitatif. *(No Title)*.

Pramono, J. (2020). *Impelementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Sutoyo, Ed.). UNISRI Press.

Sahrir, S., Syamsuddin, S., & Sultan, S. (2021). Pengaruh Koneksi Politik, Intensitas Aset Tetap, Komisaris Independen, Profitabilitas Dan Leverage Terhadap Tax Avoidance. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, *5*(1). https://doi.org/10.33059/jensi.v5i1.3517

Shandy, N. A. R., & Wardhana, A. F. G. (2022). Bagaimana Hubungan Pusat dan Daerah Pasca Penetapan Undang-Undang Cipta Kerja? Kasus Penetapan Pajak Daerah. *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law*, *2*(1). https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v2i1.12934

Suharyadi, D., Martiwi, R., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada Badan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *6*(2). https://doi.org/10.31294/moneter.v6i2.6377

Taras, T., & Artini, L. G. S. (2017). Analisis Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dalam Upaya Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Badung Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, *6*(5).

Universitas Indonesia, L. (2018). Analisis Dampak Penerimaan Pajak Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah. *Jurnal SIKAP*.

Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.

Copyright holder:
Sri Rahayu Mulya, Lukman Samboteng, Firdaus (2024)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

