

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN SAMSAT  
*DOOR TO DOOR* DI SAMSAT UPTB  
PALEMBANG 1**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



**Oleh:**

**FATHAN NAYODA  
NIM. 07011182126004**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA 2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN SAMSAT  
DOOR TO DOOR DI SAMSAT UPTB  
PALEMBANG 1**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

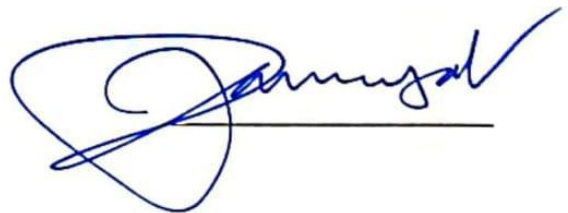
**Oleh:**

**FATHAN NAYODA  
NIM. 07011182126004**

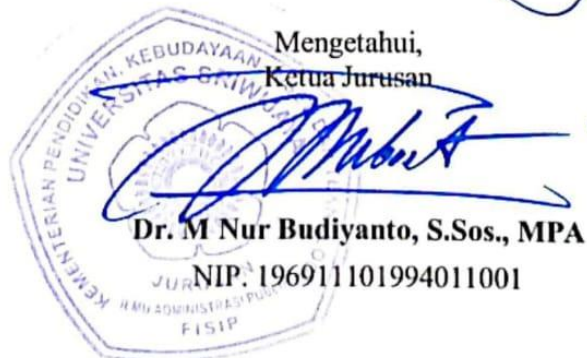
**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 4 Desember 2024**

**Pembimbing**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si  
NIP. 198801272019031005**



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN SAMSAT  
DOOR TO DOOR DI SAMSAT UPTB  
PALEMBANG 1**

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
pada Tanggal 20 Desember 2024 dan  
dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si.**  
Ketua



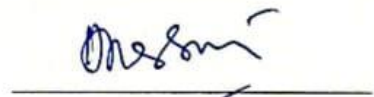
Handwritten signature of Januar Eko Aryansah in black ink, written over a horizontal line.

**Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si.**  
Anggota



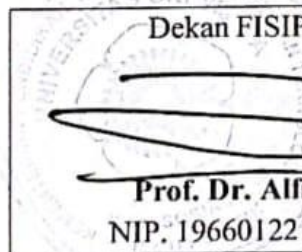
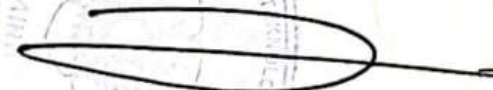

Handwritten signature of Aulia Utami Putri in black ink, written over a horizontal line.

**Dian Anggraini, S.IP., M.Si.**  
Anggota



Handwritten signature of Dian Anggraini in black ink, written over a horizontal line.

Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI,  Prof. Dr. Alfitri, M. Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan  Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
--	--

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathan Nayoda

NIM : 07011182126004

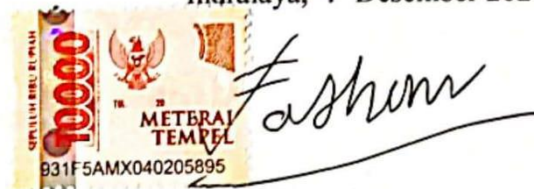
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT *Door to Door* di SAMSAT UPTB Palembang 1” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 4 Desember 2024



Fathan Nayoda

NIM. 07011182126004

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*"Terbentuk oleh latar belakang yang harus dipahami, bergerak melalui pilihan sampai menemukan kenyamanan sebuah pilihan, alhasil merujuk kepada kebahagiaan setelah memberikan kebermanfaatan untuk semuanya, dengan berusaha untuk selalu sabar, syukur, belajar, do'a, ibadah, dan bergerak sebagai kunci."*

**(Fathan Nayoda)**

*"Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang bekerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana, maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali."*

**(Tan Malaka)**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan Kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Wahya Eka Putra dan Ibu Sulastri.
2. Saudara saya, Akbaru Fajrin.
3. Orang yang selalu men-*support* saya, Indri Yulita.
4. Teman-teman dekat yang selalu mendukung dalam perjuangan.
5. Semua dosen di Jurusan Administrasi Publik.
6. Seluruh pegawai dan staf di FISIP Universitas Sriwijaya.

## ABSTRACT

The SAMSAT system aims to facilitate motor vehicle owners in paying their vehicle taxes in accordance with regulations. In 2022, the Regional Original Revenue (PAD) of South Sumatra reached IDR 4,930,955,849.52, but in the SAMSAT Palembang 1 area, there was an outstanding tax arrears of IDR 480,651,500.00, which negatively impacted the PAD of South Sumatra. To address this issue, the SAMSAT Door to Door program has been continuously implemented in accordance with the South Sumatra Governor's Regulation No. 21 of 2018. The program aims to reduce tax arrears and increase taxpayer compliance. This study aims to assess the effectiveness of the program using a qualitative approach based on Sutrisno Edi's Program Effectiveness Theory. The findings show that the program is effective, although challenges such as data inaccuracies and bureaucratic barriers remain. Recommendations for improvement include better coordination, more accurate data updates, and more structured follow-up actions.

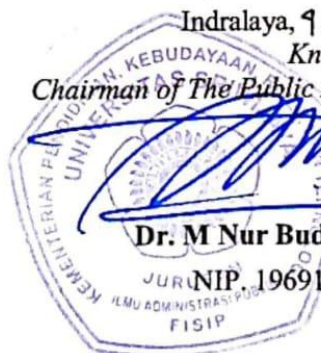
**Key Word:** *Bureaucracy, Program Effectiveness, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax (PKB), Regional Original Revenue (PAD), Door-to-Door Program, SAMSAT, Tax Arrears.*

Advisor,

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si  
NIP. 198801272019031005



Indralaya, 9 December 2024  
Knowing,  
Chairman of The Public Administration Departement



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

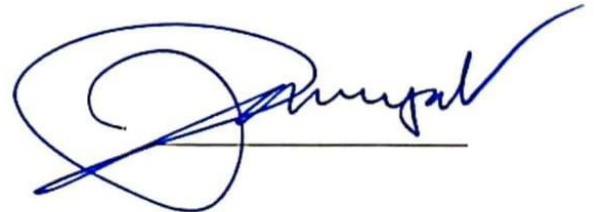
## ABSTRAK

Sistem SAMSAT bertujuan memudahkan pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan bermotor sesuai peraturan. Pada 2022, Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sumatera Selatan mencapai Rp 4.930.955.849,52, namun di wilayah SAMSAT Palembang 1 terdapat tunggakan pajak sebesar Rp 480.651.500,00, yang berdampak negatif pada PAD Sumatera Selatan. Untuk mengatasi hal ini, program SAMSAT *Door to Door* terus dilaksanakan sesuai Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 21 Tahun 2018, yang bertujuan mengurangi tunggakan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas program dengan pendekatan kualitatif berdasarkan Teori Efektivitas Program Surisno Edi. Hasilnya menunjukkan program ini efektif, meskipun ada tantangan seperti ketidakakuratan data dan hambatan birokrasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi koordinasi yang lebih baik, pembaruan data, dan tindak lanjut yang lebih terstruktur.

**Kata Kunci:** Birokrasi, Efektivitas Program, Kepatuhan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pendapatan Asli Daerah (PAD), Program *Door to Door*, SAMSAT, Tunggakan Pajak.

Pembimbing,

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**  
NIP. 198801272019031005



Indralaya, 4 Desember 2024

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT *Door to Door* di SAMSAT UPTB Palembang 1" ini dengan lancar. Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh kelulusan di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu agar penelitian ini dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan manfaat bagi pihak lain. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kemampuan bagi penulis untuk menyusun skripsi ini. Kedua Rasulullah SAW, yang telah menjadikan kami paham akan kehidupan dan cara kembali kepada Allah SWT. Ketiga kepada kedua orang tuaku tersayang bapak Wahya Eka Putra dan Ibu Sulastri yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat serta memberikan finansial yang memadai untuk penulis.
2. Prof. Dr. Taufik Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak-Ibu Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat selama perkuliahan sehingga mencapai penyelesaian skripsi ini.
7. Admin jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu dalam proses administrasi kampus.
8. Teman-teman organisasi BO WAKI FISIP UNSRI yang telah memberikan



ruang untuk bertumbuh dan berkembang.

9. Teman-teman kelas Administrasi Publik Angkatan 2021.

Tanpa bantuan dari pihak-pihak yang telah mendukung, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala upaya telah peneliti lakukan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, namun tentu tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka menerima kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Indralaya, 4 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fathan', written over a horizontal line.

Fathan Nayoda

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Konsep dan Teori Efektivitas .....	12
2.1.2 Pengertian Penertiban.....	16
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	19
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih.....	21
2.1.5 Konsep dan Teori Pelayanan .....	21
2.1.6 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap .....	24

2.1.7 SAMSAT <i>Door to Door</i> .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Definisi Konsep .....	33
3.3 Fokus Penelitian .....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5 Metode Penentuan Informan .....	35
3.6 Informan Penelitian ( <i>Key Informan</i> ).....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	41
4.2 Informan Penelitian .....	46
4.3 Hasil dan Pembahasan .....	47
4.3.1 Pemahaman Program.....	48
4.3.1.1 Arahan Kepala UPTB Mengenai Program.....	48
4.3.1.2 Proses Sosialisasi Program.....	52
4.3.2 Tepat Sasaran.....	59
4.3.2.1 Kesesuaian dengan Kriteria Program .....	59
4.3.2.2 Adanya Anggaran yang Mengakomodir Program.....	63
4.3.2.3 Adanya Panduan dalam Pelaksanaan Program .....	66
4.3.3 Tepat Waktu.....	70
4.3.3.1 Keberlangsungan Program Mulai dari Perencanaan, Implementasi Program, sampai Pelaporan.....	70
4.3.3.2 Sesuai dengan Waktu yang Telah Ditetapkan dalam Panduan Pelaksanaan .....	73
4.3.4 Tercapainya Tujuan.....	76
4.3.4.1 Meningkatnya Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor .....	76

4.3.4.2	Meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak Tertagih di Wilayah Palembang 1 .....	87
4.3.5	Perubahan Nyata .....	92
4.3.5.1	Berkurangnya Jumlah Wajib Pajak yang Menunggak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	92
4.3.5.2	Meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Lingkungan SAMSAT Wilayah Palembang 1 .....	95
4.3.5.3	Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah Sumatera Selatan .....	98
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>106</b>
5.1	Kesimpulan .....	106
5.2	Saran .....	107
5.2.1	Saran Teoritis .....	107
5.2.2	Saran Praktis .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Rekap <i>Door to Door</i> (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2021.....	4
Tabel 1.2	Data Rekap <i>Door to Door</i> (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2022.....	4
Tabel 1.3	Data Rekap <i>Door to Door</i> (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2023.....	5
Tabel 1.4	Data Target Wajib Pajak <i>Door to Door</i> Tahun 2024.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Fokus Penelitian.....	34
Tabel 3.2	<i>Key Informan</i> Program Pelayanan SAMSAT dari Pintu ke Pintu ( <i>Door to Door</i> ) di SAMSAT UPTB Palembang 1.....	37
Tabel 4.1	Informan Penelitian.....	46
Tabel 4.2	Jumlah Petugas Berdasarkan Kelompok Pelaksana.....	49
Tabel 4.3	Jumlah Petugas Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.4	Matrix Temuan Per Sub Indikator Pemahaman Program.....	58
Tabel 4.5	Data Anggaran Pelaksanaan <i>Door to Door</i> yang Direncanakan Tahun 2024.....	63
Tabel 4.6	Matrix Temuan Per Sub Indikator Tepat Sasaran.....	69
Tabel 4.7	Matrix Temuan Per Sub Indikator Tepat Waktu.....	75
Tabel 4.8	Data Rekap <i>Door to Door</i> (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2023.....	77
Tabel 4.9	Data Rekap <i>Door to Door</i> (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2024.....	77
Tabel 4.10	Matrix Temuan Per Sub Indikator Tercapainya Tujuan.....	90
Tabel 4.11	Matrix Temuan Per Sub Indikator Perubahan Nyata.....	101
Tabel 4.12	Matrix Nilai Efektivitas dan Temuan Per Indikator .....	102

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Data BPS Tentang Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan Tahun 2021-2033..... 3
Gambar 1.2	Data BPS Tentang Realisasi Pendapatan Asli Daerah di Sumatera Selatan Tahun 2022 dan 2023..... 6
Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran..... 32
Gambar 4.1	Lokasi UPTB SAMSAT Wilayah Palembang 1 pada <i>Google Maps</i> ..... 41
Gambar 4.2	Kantor UPTB SAMSAT Palembang 1..... 42
Gambar 4.3	Struktur Organisasi di UPTB SAMSAT Palembang 1..... 43
Gambar 4.4	Surat Perintah Tugas dan Rapat Pelaksanaan Program SAMSAT DTD Wilayah Palembang 1..... 49
Gambar 4.5	Pelaksanaan Sosialisasi Program SAMSAT DTD Kepada Masyarakat Wilayah UPTB SAMSAT Palembang 1..... 53
Gambar 4.6	<i>Flyer</i> Taat Pajak dan Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Palembang 1 yang Dibagikan Kepada Masyarakat Sekitar..... 53
Gambar 4.7	Sosial Media Instagram SAMSAT UPTB Palembang 1 dengan <i>id @samsatpalembang1</i> Sebagai Upaya Sosialisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ..... 54
Gambar 4.8	<i>Database</i> Target Wajib Pajak Tertagih Wilayah SAMSAT Palembang 1 dan Aplikasi SOS ( <i>Samsat Online Sumsel</i> ) Sebagai Alat Pengecekan Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih..... 60
Gambar 4.9	Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Pendataan dan Penagihan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor ( <i>Door to Door</i> ) Tahun 2024..... 66
Gambar 4.10	Keterangan dan Penandatanganan Sesuai Keadaan Kendaraan Bermotor Tertagih..... 79
Gambar 4.11	Contoh Surat Pemberitahuan Tunggakan Pajak Kendaraan

	Bermotor.....	79
Gambar 4.12	Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih...	80
Gambar 4.13	Dokumentasi Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih.....	81
Gambar 4.14	Contoh Surat Keterangan Pejabat Setempat Mengetahui Pindahnya Warga yang Memiliki Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor.....	82
Gambar 4.15	Contoh Form 1 dan Form 2.....	82

## DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

POLRI	: Polisi Republik Indonesia
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
BBNKB	: Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
SWDKLLJ	: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
BPS	: Badan Pusat Statistik
BAPENDA	: Badan Pendapatan Daerah
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
UPTB	: Unit Pelaksana Teknis Badan
PPDW	: Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah
DTD	: <i>Door to Door</i>
SPT	: Surat Perintah Tugas
ST	: Surat Tugas
SPPD	: Surat Perintah Perjalanan Dinas
UU	: Undang-undang
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
TBPKB	: Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran
PNBP	: Penerimaan Negara Bukan Pajak
TNKB	: Tanda Nomor Kendaraan Bermotor
KK	: Kartu Keluarga
NPWP	: Nilai Pajak Wajib Pajak
WP	: Wajib Pajak
Pungli	: Pungutan Liar
Juknis	: Petunjuk Teknis



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran II : Matriks Wawancara
- Lampiran III : Surat Keputusan Skripsi
- Lampiran IV : Matriks Bimbingan Seminar Proposal
- Lampiran V : Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran VI : Surat Izin Penelitian dari Fakultas ke Instansi
- Lampiran VII : Surat Balasan Izin Penelitian dari Instansi ke Fakultas
- Lampiran VIII: Matriks Bimbingan Ujian Komprehensif
- Lampiran IX : Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif
- Lampiran X : Surat Keterangan Pengecekan Similarity

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan adalah hak yang dimiliki setiap warga negara, dan negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Negara harus memberikan dukungan dan kemudahan kepada warga negara dalam upaya mencapai tujuan mereka. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang ditujukan kepada setiap warga negara dan penduduk, berupa barang, jasa, dana, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Praktek pelaksanaan pelayanan administrasi di Indonesia pada awalnya, kerap kali tidak terarur dan tersistematis dengan baik. Sehingga adanya pungli dan kekurangan kepercayaan dari warga negara dalam mendapati pelayanan dan keharusan yang warga negara harus lakukan. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memberikan respons positif terhadap situasi ini, menganggapnya sebagai tantangan yang perlu ditangani dengan serius, terutama setelah diberlakukannya otonomi daerah. Sebagai solusi, melalui kerja sama antara POLRI, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, PT. Jasa Raharja, dan Bank Sumsel-Babel, disepakati pembentukan Sistem Kerja Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor, seperti STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), yang sekaligus berfungsi untuk mengumpulkan pendapatan bagi negara dan daerah, melalui

pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Dalam sistem ini, POLRI bertanggung jawab untuk penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan menetapkan tarif pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), sementara PT. Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mengatur pembagian pungutan pajak antara pemerintah pusat dan daerah. Pada tingkat daerah, pembagian ini diatur lebih lanjut dalam Bab II Undang-Undang tersebut, yang membahas tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi mencakup Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Alat Berat (PAB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, serta Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB). Terkait dengan implementasi Sistem Kerja Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), dapat disimpulkan bahwa setiap masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penghitungan dan ketentuan tentang PKB dan BBNKB diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2018 mengenai dasar perhitungan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

**Gambar 1.1 Data BPS Tentang Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan Tahun 2021-2023**

Kabupaten/Kota 17	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis														
	Mobil Penumpang			Bus			Truk			Sepeda Motor					
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023			
Sumatera Selatan	260 340	277 244	287 760	2 064	1 684	2 163	40 016	42 417	44 270	876 474	898 921	912 588	52 390	1 220 266	1 246 781
Ogan Komering Ulu	9 149	9 882	10 203	83	77	75	1 229	1 239	1 297	36 529	37 001	36 320	2 066	50 973	50 926
Ogan Komering Ilir	10 015	11 409	12 136	301	36	35	1 963	2 527	2 435	56 557	58 653	59 974	3 925	77 635	80 511
Muara Enim	15 863	17 410	18 697	106	136	368	1 317	1 436	1 472	49 166	52 201	52 861	2 609	64 314	65 792
Lahat	9 347	10 168	10 901	71	88	116	1 835	1 857	1 914	26 100	26 843	27 803	2 516	34 344	35 627
Musi Rawas	5 634	6 337	6 635	28	32	28	1 043	1 132	1 161	46 708	48 843	48 805	2 945	65 270	66 994
Musi Banyuasin	12 315	14 171	15 999	99	86	98	1 997	2 170	2 492	71 496	73 997	76 173	3 483	90 391	93 814
Banyuasin	11 513	13 068	14 178	198	75	81	2 951	3 251	3 382	17 705	18 215	18 040	1 187	21 794	21 885
Ogan Komering Ulu Selatan	2 703	3 065	3 321	84	85	77	408	429	447	38 369	38 559	39 374	2 099	50 053	51 470
Ogan Komering Ulu Timur	8 648	9 671	10 289	79	76	89	1 725	1 747	1 718	29 447	30 252	30 316	1 631	38 917	39 433
Ogan Ilir	6 888	7 537	7 781	57	51	158	1 043	1 077	1 178	5 576	6 415	6 448	837	8 402	8 461
Empat Lawang	1 507	1 739	1 762	25	37	32	184	241	239						

Sumber: Data BPS Tentang Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan Tahun 2021-2023

Dengan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Selatan yang mencapai 1.246.781 unit pada tahun 2023. Maka, SAMSAT di wilayah tersebut perlu mengoptimalkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance* dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sumatera Selatan melalui kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan.

Pada pelaksanaan pembayaran pajak bagi wajib pajak di SAMSAT UPTB Palembang 1 masih menunjukkan adanya wajib pajak yang menunggak pajak. Wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Wilayah Palembang I meliputi:

1. Kecamatan Ilir Barat I
2. Kecamatan Ilir Barat II
3. Kecamatan Bukit Kecil, dan
4. Kecamatan Ilir Timur I.

**Tabel 1.1**  
**Data Rekap *Door to Door* (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2021**

No	Keterangan	September
		Jumlah
1.	Menerima Form Pemberitahuan PKB	<b>1029</b>
2.	Pindah Alamat	<b>229</b>
3.	Alamat Tidak Ditemukan	<b>113</b>
<b>Jumlah</b>		<b>1371</b>

Sumber: Data Rekap *Door to Door* (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2021

**Tabel 1.2**  
**Data Rekap *Door to Door* (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2022**

No	Keterangan	Mei		Juni		Agustus		September		Total
		R2	R4	R2	R4	R2	R4	R2	R4	
1.	Menerima Form Pemberitahuan PKB	-	318	-	450	244	246	246	-	<b>1504</b>
2.	Pindah Alamat	-	26	-	54	15	9	24	-	<b>128</b>
3.	Alamat Tidak Ditemukan	-	10	-	4	9	-	4	-	<b>27</b>
4.	Rumah Kosong	-	2	-	1	-	-	-	-	<b>3</b>
5.	Lunas Bayar	-	-	-	1	1	1	-	-	<b>3</b>
6.	Dijual	-	18	-	-	1	-	6	-	<b>25</b>
7.	Hilang	2	-	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>
8.	Wajib Pajak Pinjam Nama	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>374</b>	<b>-</b>	<b>419</b>	<b>270</b>	<b>246</b>	<b>280</b>	<b>-</b>	<b>1602</b>

Sumber: Data Rekap *Door to Door* (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2022

Berdasarkan jumlah pelaksanaan *Door to Door* (DTD) tahun 2021 di wilayah Palembang 1 berjumlah 1371 kendaraan bermotor, dan tahun 2022 berjumlah 1602 kendaraan bermotor, dengan keterangan R2 merupakan kendaraan bermotor roda 2 (dua) atau motor dan R4 adalah kendaraan bermotor roda 4 (empat) atau mobil. Maka

dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdata menunggak pajak dan dilakukan penertiban melalui *Door to Door* (DTD) dari tahun 2021 sampai tahun 2022 mengalami peningkatan, serta dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pembayaran pajak dan pelayanan di SAMSAT UPTB Palembang 1 masih menunjukkan banyaknya wajib pajak yang menunggak pajak. Berdasarkan penghitungan dari data SAMSAT UPTB Palembang 1 pada tahun 2022 tersebut, terdapat potensi kerugian daerah sebesar Rp. 480.651.500,00 akibat wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar pajak atau menertibkan pajaknya.

**Tabel 1.3**  
**Data Rekap *Door to Door* (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2023**

No	Keterangan	Juni			Total
		R2	R4	Jumlah	
1	Menerima Form Pemberitahuan PKB	-	450	<b>450</b>	<b>450</b>
2	Pindah Alamat	-	54	<b>54</b>	<b>54</b>
3	Alamat Tidak Ditemukan	-	4	<b>4</b>	<b>4</b>
4	Rumah Kosong	-	1	<b>1</b>	<b>1</b>
5	Lunas Bayar	-	1	<b>1</b>	<b>1</b>
Jumlah		-	510	<b>510</b>	<b>510</b>

Sumber: Data Rekap *Door to Door* (DTD) UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2023

Berdasarkan jumlah pelaksanaan *Door to Door* (DTD) tahun 2023 di wilayah Palembang 1 berjumlah 510 kendaraan bermotor, dan penghitungan dari data SAMSAT UPTB Palembang 1 pada tahun 2023 tersebut, terdapat potensi kerugian daerah sebesar Rp. 153.000.000,00 akibat wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar pajak atau menertibkan pajaknya. Jika dibandingkan jumlah pelaksanaan *Door to Door* (DTD) tahun 2022 dan 2023 di wilayah Palembang 1, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak yang menunggak pajak dan dilakukan

penertiban dari tahun 2022 sampai tahun 2023 sudah mengalami penurunan, artinya program ini sudah efektif pada tahun tersebut untuk mengurangi jumlah wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotornya, namun masih menunjukkan banyaknya wajib pajak yang menunggak pajak dan belum ada data yang spesifik untuk menunjukkan pengurangan jumlah wajib pajak sebelum dan sesudah program berdasarkan hasil tindak lanjut petugas kepada wajib pajak yang sudah didatangi untuk menagih pajak yang tertunggak baik dari pihak SAMSAT UPTB Palembang 1 maupun dari pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

**Gambar 1.2 Data BPS Tentang Realisasi Pendapatan Asli Daerah di Sumatera Selatan Tahun 2022 dan 2023**

Jenis Pendapatan	Realisasi Pendapatan Pemerintah (Ribuan Rupiah)	
	2022	2023
1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)	4.930.955.849,52	5.202.956.071,30
1.1 Pajak Daerah	4.461.152.465,01	4.649.358.915,26
1.2 Retribusi Daerah	12.185.155,72	13.174.754,86
1.3 Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Pengelolaan kekayaan Daerah yang Dipisahkan	153.032.882,58	223.885.947,86

Sumber: Data BPS Tentang Realisasi Pendapatan Asli Daerah di Sumatera Selatan Tahun 2022 dan 2023

Berdasarkan data diatas, menunjukkan jumlah Realisasi Pendapatan Asli Daerah Sumatera Selatan tahun 2022 sebesar RP. 4.930.955.849,52. Berdasarkan data jumlah potensi kerugian daerah dari wajib pajak yang menunggak dan tidak menertibkan pajak kendaraannya yaitu sebesar Rp. 480.651.500,00, menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang menunggak pajak pada tahun 2022 untuk wilayah Palembang 1 yang terdiri dari 4 kecamatan akan berpotensi mengurangi Pendapatan Asli Daerah Sumatera Selatan sebesar 11,25% pada tahun 2022. Hal ini berdampak

buruk terhadap Pendapatan Asli Daerah apabila tidak diatasi setiap tahunnya, dilihat juga dampak ini hanya dari satu wilayah SAMSAT di Sumatera Selatan.

Salah satu langkah yang diambil oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang 1 adalah terus melaksanakan Program Pelayanan SAMSAT *Door to Door*. Program ini dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2018, yang mengatur pembentukan uraian tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang memberikan layanan langsung ke rumah para wajib pajak. Program ini bertujuan untuk menertibkan pajak kendaraan bermotor tertagih berupa penetapan jumlah tunggakan pajak, pemberitahuan pembayaran pajak bagi wajib pajak pribadi atau instansi tertunggak pajak kendaraan yang pajaknya tertunggak 2 sampai 3 tahun, mendata ulang keadaan kendaraan pribadi atau kendaraan dinas atau kendaraan perusahaan, kemudian sosialisasi pembayaran pajak kepada wajib pajak tertunggak pajak dan kepada masyarakat sekitar secara langsung, serta menerima ketersediaan wajib pajak atau instansi tertunggak pajak dalam membayar pajak di wilayah SAMSAT Palembang 1. Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 diatas, menunjukkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan penertiban melalui program pelayanan SAMSAT DTD oleh UPTB Palembang 1 dari tahun 2021 sampai tahun 2022 sudah mengalami peningkatan pelaksanaan.

Beberapa masalah yang sering dihadapi petugas saat melaksanakan program SAMSAT *Door to Door* di lapangan antara lain ketidakcocokan data, seperti banyaknya alamat wajib pajak yang tidak dapat ditemukan atau sudah berpindah alamat, adanya rumah yang dikunjungi tetapi bukan pemilik kendaraan, serta wajib pajak yang telah membayar pajak namun masih tercatat dalam program. Selain itu,



beberapa wajib pajak juga menolak menerima formulir program karena tidak percaya kepada petugas. Hambatan-hambatan ini mengakibatkan banyaknya waktu yang terbuang bagi petugas di lapangan.

Laporan yang diterima setiap harinya mencakup berbagai hal, seperti wajib pajak yang menerima formulir, alamat yang tidak ditemukan, wajib pajak yang sudah pindah alamat, yang sudah membayar pajak namun masih terdata, hingga yang ingin memblokir kendaraan. Dengan demikian, laporan yang ada dapat diperbarui sesuai data yang ada dalam sistem. Namun, sistem pelaporan yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan cenderung rumit dan kurang efisien, karena tidak ada penyederhanaan laporan. Akibatnya, pelaksanaan program lebih terfokus pada penginputan data sesuai laporan daripada pada interaksi langsung dengan wajib pajak yang harus ditagih.

Terdapat beberapa kemungkinan masalah yang terjadi dalam pelaksanaan program pelayanan SAMSAT dari pintu ke pintu (*Door to Door*), diantaranya. Ada kemungkinan bahwa arahan dari Kepala UPTB tidak diterima dengan jelas oleh semua anggota tim, atau tidak semua petugas memiliki pemahaman yang sama tentang rincian program. Ada indikasi bahwa tidak semua wajib pajak memahami program dengan baik walaupun sudah adanya sosialisasi melalui media sosial. Ada kemungkinan bahwa beberapa wajib pajak yang tidak termasuk kriteria juga dihubungi atau ada wajib pajak yang masuk kriteria namun terlewat. Ada kendala dalam distribusi atau penggunaan anggaran yang tidak efisien di lapangan. Ada potensi untuk mempercepat proses birokrasi, sehingga pelayanan kepada wajib pajak bisa lebih efisien. Ada indikasi bahwa belum semua wajib pajak terjangkau oleh sosialisasi, atau beberapa masih merasa kurang informasi terkait kewajiban pajak mereka.

Berdasarkan masalah yang kerap dihadapi petugas, sistem pelaporan yang terbilang banyak dan tidak ada penyederhanaan laporan, serta adanya beberapa kemungkinan masalah yang teridentifikasi. Dapat disimpulkan bahwa fenomena ini merupakan permasalahan dari indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Indikator ini merujuk pada satu landasan penelitian yaitu teori efektifitas.

**Tabel 1.4**  
**Data Target Wajib Pajak *Door to Door* Tahun 2024**

No.	Bulan	Target Wajib Pajak <i>Door to Door</i> R2	Target Wajib Pajak <i>Door to Door</i> R4
1	Mei	-	100 WP
2	Juni	-	100 WP
3	Juli	-	100 WP
4	Agustus	-	100 WP
5	September	-	100 WP
6	Oktober	-	150 WP
<b>Total</b>			<b>650 WP</b>

Sumber: Data Arsip Program DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang 1 Tahun 2024

Pada target pelaksanaan kepada Wajib Pajak program SAMSAT *Door to Door* Tahun 2024 ditargetkan sebanyak 650 WP yang dikunjungi. Dan target pelaksanaan Program SAMSAT *Door to Door* Tahun 2024 baru tertuju pada wajib pajak kendaraan bermotor pribadi, kendaraan dinas, atau kendaraan perusahaan roda 4 (empat). Hal ini disebabkan oleh besarnya jumlah pajak yang harus dibayar, ditambah dengan penerapan pajak progresif. Jika tidak segera diselesaikan, maka akan semakin merugikan wajib pajak karena denda keterlambatan yang terus bertambah seiring

berjalannya waktu.

Berdasarkan target pelaksanaan program SAMSAT *Door to Door* Tahun 2024 yang melibatkan sejumlah besar wajib pajak, serta adanya fenomena yang teridentifikasi sebagai masalah berdasarkan indikator efektivitas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor melalui program pelayanan SAMSAT *Door to Door* di Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang 1, baik dari sisi petugas maupun sistem pelaksanaannya. Penilaian ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah Sumatera Selatan, sesuai dengan target kendaraan bermotor yang tercantum dalam tabel 1.4 yang telah ditetapkan untuk program ini.

Sebuah penelitian tentang program pelayanan SAMSAT *Door to Door* (DTD) yang bersifat *mobile* telah dilakukan, salah satunya adalah Tugas Akhir karya Darma Widi Astuti yang berjudul "Implementasi Program SAMSAT Keliling *Door to Door* dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pada Sektor Pajak Kendaraan Bermotor di Tahun 2021". Penelitian ini menghasilkan dua kesimpulan utama. Pertama, layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT *Door to Door* mempermudah masyarakat dalam hal waktu, persyaratan, dan biaya pelayanan. Kedua, program ini berhasil meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Manggarai Barat, NTB, dengan total pendapatan sebesar Rp 426.298.415,00 dari Januari hingga Mei.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Bagaimana efektivitas program pelayanan SAMSAT *Door to Door* di SAMSAT UPTB Palembang 1?"

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifitasan program pelayanan SAMSAT *door to door* di SAMSAT UPTB Palembang 1.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman tentang efektivitas program pelayanan, khususnya dalam hal penertiban pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang Administrasi Publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan SAMSAT UPTB Palembang 1 dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka terkait penertiban pajak kendaraan bermotor yang tertagih melalui program SAMSAT *Door to Door*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhirnya, C., & Ardiansyah, A. (2022). Efektivitas Penghapusan Sanksi Administrasi Perpajakan Melalui sProgram Pengungkapan Sukarela Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Sukarela. *Jurnal Keuangan*, 6(2).
- Campbell. (1989). *Riset dalam Efektifitas Organisasi. Terjemahan Sahat Simamora*. Erlangga.
- Edi, S. (2007). *Budaya Organisasi*. Penerbit Kencana.
- Ekardo, A., Firdaus, F., & Elfemi, N. (2014). Efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam upaya Pengentasan Kemiskinan di Nagari Lagan Hilir, Kab. Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 3(1), 1–9.
- Gibson. (1996). *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*. Rineka Cipta.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Aplikasi dalam penelitian ilmu sosial dan pendidikan*. Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (edisi ketiga, hal. 250)*. (n.d.).
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*, 9(2).
- Lubis, M. d. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Mahmudi. (2009). *Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit Erlangga.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (2nd ed.). Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moleong, L. j. (2005). *Meodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mutakin, S. Gs., Adawiyah, R., & Sumaryo, G. (2013). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM-MP) dalam Menunjang Pembangunan Pertanian di Kecamatan Ngambur Kabupaten Lampung Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 240–255.
- Rahmadi, A. N., & Wahyuni, R. U. (2021). Efektivitas Program Walk Thru dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Probolinggo. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2).

- Rahmawati, N. (2013). Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*.
- Rosyidin, M. F. (2014). Efektivitas Implementasi Program Gerakan Nasional Pelopor Keselamatan Berlalu Lintas di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Saputra, D., & Sujianto, S. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajakelektronik (E-Billing) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 147–155.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Volin, T., Rorong, A., & Laloma, A. (2018). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Alokasi Dana Desa di Desa Bulude Selatan Kecamatan Essang Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).
- Wulandari, K. (2018). Efektivitas Program Desa yang Didanai Oleh APBN (Dana Desa) Tahun 2016 Di Desa Banjarsari, Kecamatan Grabag, Kabupaten Magelang. *Jurnal Manajemen*, 7(1).