

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN RODA EMPAT PRIBADI
MELALUI LAYANAN DARI PINTU KE PINTU (*DOOR TO DOOR*) DI SAMSAT
WILAYAH PALEMBANG I**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

**Metra Yansa
07011281823093**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

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

Indralaya, Ogan Ilir

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PUBLIK SAMSAT DTD
(DOOR TO DOOR) TERHADAP PARA WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPTB PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH PALEMBANG I**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

METRA YANSA

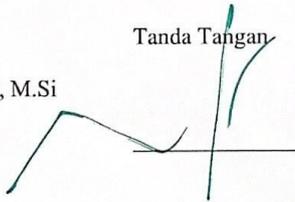
07011281823093

Pembimbing I

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si

NIP : 196311061990031001

Tanda Tangan



Tanggal

11/7-2022

Pembimbing II

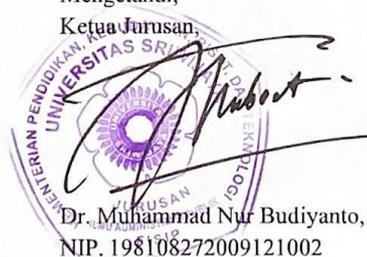
2. Ermanovida, S.Sos., M.Si.

NIP : 196911191998032001



8/7/2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN RODA
EMPAT PRIBADI MELALUI LAYANAN DARI PINTU KE PINTU
(DOOR TO DOOR) DI SAMSAT WILAYAH PALEMBANG I**

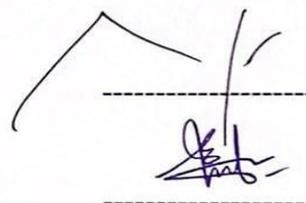
Skripsi
Oleh :
METRA YANSA
07011281823093

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal, 21 Juli 2022

Pembimbing :

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990031001
2. Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032001

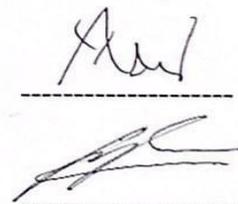
Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Syaifudin Zakir, M. Sc.
NIP. 196512071992031004
2. Dra. Martina, M.Si.
NIP. 196603051993022001

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP-UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Metra Yansa
NIM : 07011281823093
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 20 Mei 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (*Door to Door*) Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatann, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditentukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Metra Yansa

NIM. 07011281823093

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Enjoy Life Today, Yesterday Let It Go, And Tomorrow Is Still a Secre”

“Memiliki arti hidup yang berpegang pada prinsip dan keyakinan diri sendirilah yang mampu mengantarkan kita akan cerita-cerita indah disetiap waktu yang dilewati jangan pernah takut ataupun ragu dengan diri sendiri yakin dan percayalah hal baik akan selalu datang untuk orang-orang yang mau berusaha”

-Metra Yansa

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

1. Kepada kedua orangtua saya, dan keluarga saya tercinta
2. Keluarga besar Hj.Nirawati & Artha Aswadi
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
4. Pegawai UPTB PPDW Palembang I terkhusus lagi Kasi Pendataan dan Penagihan berserta para Staff
5. Sahabat seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2018
6. Almamater kampus kebanggaan saya

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya jumlah para wajib pajak yang masih kurangnya kesadaran dalam membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan, terutama para wajib pajak kendaraan R4 (roda empat) yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari program yang telah dilaksanakan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan para narasumber yang terkait. Dalam menganalisis data penulis menggunakan teori 5 indikator efektivitas dari Sutrisno Edi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sudah cukup efektif dari segi pelaksanaannya namun untuk hasil dari program ini sendiri hanya berkisar 10% dan berada pada kategori sangat tidak efektif, faktor pendukung yaitu respon dan perubahan yang ada pada para wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I dan juga faktor penghambat pada program ini adanya alamat para wajib pajak dalam jumlah banyak tidak dapat ditemukan sehingga program ini tidak dapat tersampaikan secara maksimal kepada para wajib pajak. Adapun saran yang direkomendasikan penulis dalam penelitian ini yaitu di buatnya tim monitoring setelah pelaksanaan program sehingga dapat melihat perkembangan kepatuhan para wajib pajak, memastikan data para wajib pajak sebelum turun kelapangan untuk meminimalisir waktu agar lebih efektif lagi, dan mengajak para wajib pajak menggunakan E-Dempo sebagai tempat pembayaran yang lebih efisien bagi para wajib pajak.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Program SAMSAT DTD “Door to Door”.

Pembimbing I


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II


Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032001

Indralaya, 24 Agustus 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

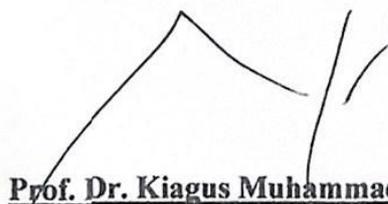

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research is motivated by the large number of taxpayers who still lack awareness in paying their obligations in paying vehicle taxes, especially R4 (four-wheeled) vehicle taxpayers who are in the SAMSAT area of Palembang I. This study aims to determine the effectiveness of the program implemented already implemented. This type of research is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation with relevant sources. In analyzing the data, the author uses the theory of 5 indicators of effectiveness from Sutrisno Edi. The results of this study indicate that it is quite effective in terms of implementation but for the results of this program itself it is only around 10% and is in the very ineffective category, the supporting factors are the response and changes that exist in the taxpayers in the SAMSAT area of Palembang I and Also the inhibiting factor in this program is that the addresses of taxpayers in large numbers cannot be found so that this program cannot be conveyed optimally to taxpayers. The suggestions recommended by the authors in this study are to make a monitoring team after the program implementation so that they can see the progress of taxpayer compliance, ensure the data of taxpayers before going down to the field to minimize time to be more effective, and invite taxpayers to use E-Dempo as a more efficient place of payment for taxpayers.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, SAMSAT DTD Program "Door to Door".*

Pembimbing I



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032001

Indralaya, 24 Agustus 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan Dari Pintu Ke Pintu (*Door to Door*) Di Samsat**

Wilayah Palembang I”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S-1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Puji syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah Subhanahu wata’ala sehingga Skripsi ini bisa diselesaikan tepat pada waktunya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Tuti Nuryansa dan Irjoni yang selalu mendoakanku, sabar dalam mendidiku, mendukung moril maupun materil, dan memberiku semangat dalam suka maupun duka serta kasih sayang tak terhingga yang telah mereka berikan kepadaku.
2. Bapak Prof Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Periode 2018-2022
5. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
6. Ibu Sylvie Agustina, S.IP., M.AP. selaku pembimbing akademik.
7. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan sumbangan pikiran, gagasan dan ilmu pengetahuan, serta saran, kritikan yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing II sekaligus Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Periode 2018-2022 yang telah meluangkan waktu, memberikan sumbangan pikiran, gagasan dan ilmu pengetahuan, serta saran, kritikan yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk keperluan dan ilmu yang telah diberikan di bangku kuliah.
10. Seluruh staf dan karyawan FISIP UNSRI yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.

11. Keluarga besarku yang kusayangi, yang telah mendoakan mendukung dan menyemangatiku dalam setiap hal yang kulakukan terutama dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh pegawai UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I terkhususnya Kasi Pendataan dan Penagihan beserta para Staffnya yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-temanku : Rajib Akbar, Rahmat Hidayat, Ahmad Dzikri Pratama, M.Alief Juliandri, Risma Melfina Sari, Putri Ayu Choiriah dan Kurnia Agustin, terima kasih telah menemani dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
14. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik 2018, semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan versi terbaik dari diri masing-masing.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan Skripsi ini.

Indralaya, 2022

Metra Yansa

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR SINGKATAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Definisi Efektivitas..... | 11 |
| 2. Pajak | 113 |
| 3. Pajak Daerah | 19 |
| 4. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor..... | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 32 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |
| A. Jenis Penelitian | 38 |
| B. Definisi Konsep | 39 |
| C. Fokus Penelitian | 39 |
| D. Data dan Sumber Data..... | 41 |
| E. Informasi Penelitian (<i>Key Information</i>) | 42 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| G. Teknik Analisis Data | 45 |
| H. Sitematika Penulisan | 47 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 49 |

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum | 49 |
| 1. Sejarah Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I | 49 |
| 2. Letak Geografis Unit Pelaksana Teknis Badan Pengeloaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I | 53 |
| 3. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis BadanPengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I | 55 |
| 4. Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi | 57 |
| 5. Jumlah Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I | 66 |
| B. Hasil dan Pembahasan | 68 |
| 1. Pemahaman Program | 68 |
| 2. Tepat Sasaran | 72 |
| 3. Tepat Waktu | 77 |
| 4. Tercapainya Tujuan | 80 |
| 5. Perubahan nyata | 83 |
| BAB V PENUTUP | 93 |
| A. Kesimpulan | 93 |
| B. Saran | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN | 98 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| TABEL 1. Target Realisasi pajak pada pelaksanaan Program SAMSAT DTD (<i>Door to Door</i>) di wilayah Kota Palembang | 8 |
| TABEL 2. Penelitian Terdahulu | 34 |
| TABEL 3. Fokus Penelitian..... | 37 |
| TABEL 4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 67 |
| TABEL 5. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 67 |
| TABEL 6. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat atau Golongan | 68 |
| TABEL 7. Standar Operasional Prosedur SAMSAT DTD (<i>Door to Door</i>) di 4 Kecamatan | 77 |
| TABEL 8 Jumlah Wajib Pajak yang terdata pada Program SAMSAT DTD (<i>Door to Door</i>) di 4 Kecamatan Pada Tahun 2021-2022 | 85 |
| TABEL 9. Matriks Temuan | 89 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Selatan | 3 |
| GAMBAR 2. Jumlah Kendaraan Roda Empat di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I | 6 |
| GAMBAR 3. Jumlah Kendaraan Roda Empat yang Terdata Program SAMSAT DTD (<i>Door to Door</i>) di Wilayah Kota Palembang I | 7 |
| GAMBAR 4. Kerangka Pemikiran | 37 |
| GAMBAR 5. Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I | 49 |
| GAMBAR 6. Lokasi UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I..... | 54 |
| GAMBAR 7. Struktur Organisasi UPTB SAMSAT Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I..... | 58 |
| GAMBAR 8. Pelaksanaan Sosialisasi Program SAMSAT DTD Wilayah Palembang I ... | 70 |
| GAMBAR 9. Pelaksanaan Program SAMSAT DTD Wilayah Palembang I | 72 |
| GAMBAR 10. Surat Keputusan (SK) Program SAMSAT DTD (<i>Door to Door</i>) dan Buku Petunjuk Teknis dan Petunjuk Pelaksana Program..... | 75 |
| GAMBAR 11. Formulir dan Buku Pendataan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Program SAMSAT DTD (<i>Door to Door</i>) | 81 |

DAFTAR SINGKATAN

1. UPTB : Unit Pelaksana Teknis Badan
2. BAPENDA: Badan Pendapatan Daerah
3. SAMSAT : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
4. POLRI : Polisi Republik Indonesia
5. DTD : *Door to Door*
6. STNK : Surat Tanda Nomor Kendaraan
7. PKB : Pajak Kendaraan Bermotor
8. BBNKB : Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
9. SWDKLLJ : Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan hak yang ada pada setiap warga negara dan negara berkewajiban untuk melayani warga negara dan penduduk untuk bisa memenuhi hak dan kebutuhan yang menjadi rangka dasar dalam pelayanan publik yang mana terdapat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, agar dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah agar sesuai dengan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.

Praktek dalam penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia saat ini masih kerap dengan ketidakpastian baik dari biaya, waktu, alur pelayanan yang tidak perna jelas bagi para pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan langsung dengan unit pelayanan menyebabkan ketidakpastian yang sangat tinggi pasti mendorong warga negara untuk membayar pungutan liar (pungli) kepada para petugas penyelenggara pelayanan agar mendapatkan kepastian pelayanan yang bisa segera diperoleh. Ketidakpastian juga menyebabkan warga lebih memilih jasa agar bisa menyelesaikan pelayanan dari pada menyelesaikannya sendiri.

Pemerintahan Sumatera Selatan dalam menanggapi hal ini Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sumatera Selatan merespon positif dan menganggap ini merupakan suatu tantangan yang harus mampu ditangani secara serius pada saat otonomi daerah dilaksanakan. Melalui Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, dimana sebagai Sistem Kerja Administrasi Manunggal Satu Atap, terdiri dari POLRI, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi

Sumatera Selatan, dan PT. Jasa Raharja yang dibentuk untuk mempelancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat dalam hal pengurusan-pengurusan dokumen kendaraan bermotor berupa STNK (surat tanda nomor kendaraan) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara dan daerah baik melalui pajak kendaraan bermotor atau (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini pemberian pelayanan kepada masyarakat selaku wajib pajak, POLRI memiliki fungsi penerbitan (STNK), Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Selatan menetapkan besaran pajak kendaraan bermotor (PKB), dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SDKLLJ).

Pajak kendaraan sendiri telah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal I tentang pajak yang berkaitan dengan urusan transportasi dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga dengan adanya peraturan perpajakan yang tertuang sebagaimana undang-undang diatas, dengan demikian maka seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib membayar pajak. Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Gambar 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Empat di Provinsi Sumatera Selatan

The screenshot shows the BPS website interface with a table titled "Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit), 2020". The table lists data for various provinces, including Sumatera Selatan, categorized by vehicle type: Mobil Penumpang, Bus, Truk, Sepeda Motor, and Jumlah.

| Provinsi | Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil Penumpang | Jumlah Kendaraan Bermotor - Bus | Jumlah Kendaraan Bermotor - Truk | Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor | Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah |
|------------------|---|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|
| Aceh | 160 334 | 1 048 | 65 785 | 1 978 138 | 2 205 305 |
| Sumatera Utara | 658 330 | 5 744 | 261 748 | 5 821 157 | 6 746 979 |
| Sumatera Barat | 265 241 | 4 034 | 130 326 | 2 022 227 | 2 421 828 |
| Riau | 334 144 | 5 136 | 191 490 | 3 253 261 | 3 784 031 |
| Jambi | 162 107 | 35 001 | 130 604 | 1 991 271 | 2 318 983 |
| Sumatera Selatan | 366 969 | 6 366 | 312 038 | 3 006 479 | 3 691 852 |
| Bengkulu | 104 579 | 836 | 47 481 | 884 151 | 1 037 047 |

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS).

Melihat banyak jumlah kendaraan yang berada dalam provinsi Sumatera Selatan yang mencapai sebanyak 366.969 kendaraan pribadi roda empat dan kendaraan roda empat kepemilikan pemerintah atau plat merah maka Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, harus mampu memanfaatkan pelayanan yang lebih efektif lagi selaras dengan penyelenggaraan pemerintah menuju *Good Governance*, sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak daerah dan melalui Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2018, mengenai pembentukan uraian tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan, melalui program Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap layanan (*Door to Door*) dari pintu ke pintu rumah para wajib pajak dengan memfokuskan kendaraan mobil (R4) pribadi, layanan ini merupakan inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I karena melihat banyak sekali para wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan pajak kendaraannya.

Layanan dengan inovasi terbaru inilah yang ini digunakan untuk mendata ulang kendaraan roda empat pribadi yang masih wajib untuk di bayarkan pajaknya, kendaraan roda empat pribadi yang melakukan mutasi, bea balik nama kendaraan pribadi, hingga sampai ke pemblokiran kendaraan roda empat pribadi yang sudah tidak dapat di gunakan atau di operasikan lagi. Sehingga menjadikan fungsi dari pelaksanaan program SAMSAT (*Door to Door*) ini dengan menurunkan para petugas yang dibagi menjadi beberapa kelompok di dalamnya terdiri dari 2 orang petugas setiap kelompoknya harus mampu menemui para wajib pajak dengan target 20 wajib pajak setiap harinya di 4 kecamatan yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, masalah yang sering kerap dihadapi oleh para petugas pada saat turun lapangan mulai dari tidak relevannya data sehingga banyaknya alamat para wajib pajak yang tidak dapat ditemukan atau telah berpindah alamat, adanya rumah wajib pajak yang dikunjungi dalam program ini tetapi bukan pemilik kendaraan, ada juga wajib pajak yang telah membayarkan pajak kendaraannya tetapi masih masuk ke dalam program SAMSAT (*Door to Door*), hingga para wajib pajak yang tidak menerima formulir program SAMSAT (*Door to Door*) karena tidak percaya dengan para petugas, hambatan yang berada di lapangan inilah yang banyak memakan waktu para petugas yang berada di lapangan. Dengan begitu para petugas harus dapat menyelesaikan kegiatan di lapangannya dan membuat laporan yang akan di kumpulkan kepada petugas yang memperbaharui data setiap harinya, adapun laporan di lapangan meliputi wajib pajak yang menerima formulir program SAMSAT (*Door to Door*) setiap harinya, alamat wajib pajak yang tidak dapat ditemukan, wajib pajak yang telah berpindah alamat, wajib pajak yang telah membayarkan pajak kendaraannya namun masih terdata dalam program SAMSAT (*Door to Door*) hingga wajib pajak yang ingin memblokir kendaraannya, dengan begitu laporan yang setiap harinya

didapatkan dilapangan dapat segera di perbaharui sesuai dengan data yang ada pada sistem.

Layanan yang dilaksanakan oleh SAMSAT wilayah Palembang I ini juga diharapkan untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah terkhususnya kota Palembang, maka inovasi program dengan cara mendatangi para wajib pajak secara langsung dari rumah ke rumah dengan menggunakan atribut lengkap dan juga membawa surat tugas dinas dalam melaksanakan program SAMSAT (*Door to Door*) dapat menjadi pengingat para wajib pajak agar tidak di datangi lagi oleh para petugas wajib pajak di tahun berikutnya, dan mengapa program pelayanan SAMSAT (*Door to Door*) ini memfokuskan kepada kendaraan roda empat pribadi saja karena banyak sekali para wajib pajak terkhususnya kepemilikan kendaraan roda empat pribadi banyak yang masih menunggak membayarkan pajak kendaraannya di mana jumlah pajaknya sendiri cukup besar dan adanya pajak progresif jika nantinya dibiarkan secara terus menerus akan merugikan para wajib pajak itu sendiri yang mana semakin hari denda keterlambatan akan terus bertambah dan semakin membengkak sehingga program pelayanan SAMSAT (*Door to Door*) diharapkan mampu untuk dapat mendata para wajib pajak agar mampu memahami pentingnya pajak daerah itu sendiri, perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dan menjelaskan uraian tugas dan fungsi unit pelaksana teknis badan terkhususnya SAMSAT wilayah Palembang I yang melalui layanan (*Door to Door*) ini dapat memberikan pemahaman dan perubahan kepada para wajib pajak agar tidak ada lagi keterlambatan dalam membayarkan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

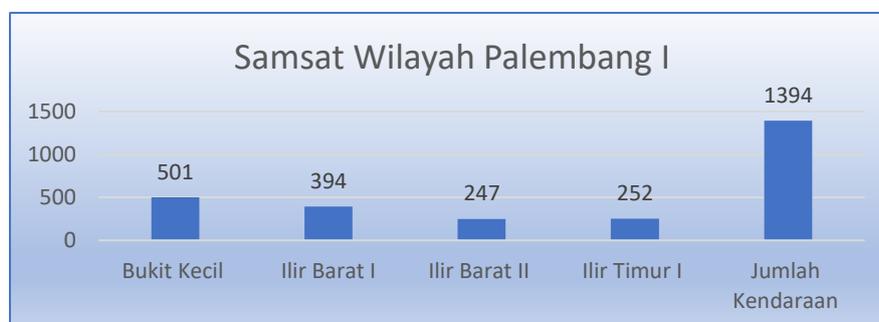
Gambar 2. Jumlah Kendaraan Roda Empat Pribadi di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.



Sumber : Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I / SAMSAT Wilayah Palembang I.

Berikut merupakan data jumlah kendaraan roda empat pribadi yang terdata dalam sistem SAMSAT wilayah Palembang I sebanyak 11.140 kendaraan roda empat pribadi yang diambil langsung dari data Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang digunakan untuk melihat berapa banyak jumlah kendaraan roda empat pribadi yang berada didalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I. Dalam hal ini membatasi program pembayaran pajak kendaraan melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*) yang dilaksanakan oleh SAMSAT wilayah kota Palembang I, di fokuskan untuk kendaraan roda empat pribadi yang terdapat di empat kecamatan SAMSAT wilayah kota Palembang I dengan jumlah kendaraan roda empat pribadi sebagai berikut :

Gambar 3. Jumlah Kendaraan Roda Empat Pribadi yang Terdata Program Samsat DTD (*Door to Door*) di Wilayah Kota Palembang I



Sumber : Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I / SAMSAT Wilayah Palembang I.

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 1.394 kendaraan roda empat pribadi yang masuk kedalam program pelayanan SAMSAT (*Door to Door*) di empat kecamatan dalam lingkunga SAMSAT wilayah Palembang I dengan program pelayanan yang bersifat *Mobile* (bergerak) ini dapat membantu para petugas dalam mendata jumlah kendaraan roda empat pribadi yang masih terkena wajib pajak, pemblokiran dan mutasi serta yang sudah tidak wajib pajak lagi dengan memfokuskan layanan kepada para wajib pajak yang memiliki kendaraan roda empat pribadi yang mana dalam hal ini petugas dari SAMSAT wilayah Palembang I, akan mendatangi para wajib pajak setiap hari dinas ke semua kecamatan yang berada dalam SAMSAT wilayah Palembang I sesuai dengan data para wajib pajak yang telah tercantum dalam program pembayaran pajak kendaraan pribadi roda empat melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*).

Data kendaraan diatas merupakan data yang sesuai dengan yang berada dilokasi lapangan program samsat dan yang ada pada sistem SAMSAT wilayah Palembang I. Sehingga nantinya data yang telah di peroleh di lokasi lapangan mulai

dari para wajib pajak yang sudah membayar pajak kendaraannya, wajib pajak yang pindah alamat/mutasi kendaraan hingga sampai yang belum membayarkan pajak kendaraan dengan tujuan datanya dapat di perbaharui ke sistem, melalui program SAMSAT DTD (*Door to Door*) ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran para wajib pajak kendaraan bermotor agar dapat mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak untuk dapat membayar pajak tepat pada waktunya sehingga tidak ada lagi sanksi atau denda keterlambatan dalam membayar pajak dan bebas dari program Samsat DTD.

**TABEL 1. Target Realisasi Pajak Pada Pelaksanaan SAMSAT (*Door to Door*)
di Wilayah Kota Palembang I.**

| No | Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat | Target Pajak (Rp) |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 1. | Iilir Barat I | 6.852.768.283 |
| 2. | Iilir Barat II | 1.117.745.875 |
| 3. | Bukit Kecil | 5.408.121.986 |
| 4. | Iilir Timur I | 3.473.183.227 |
| TOTAL | | 16.851.818.371 |

Sumber : Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I / SAMSAT Wilayah Palembang I.

Target realisasi pajak yang harus tercapai dalam pelaksanaan program layanan SAMSAT (*Door to Door*) ini juga sebanyak Rp. 16.851.818.371 dengan adanya layanan SAMSAT (*Door to Door*) ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan mampu menyelesaikan permasalahan para wajib pajak yang menunggak dalam membayarkan pajak kendaraan pribadinya terutama lagi para wajib pajak yang memiliki kendaraan R4 (roda empat).

Telah ada satu penelitian yang dilakukan dengan mengangkat tema program pelayanan yang bersifat *Mobile* (Bergerak) Samsat DTD (*Door to Door*) salah satunya adalah Tugas Akhir yang ditulis oleh 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. Dari penelitian ini didapatkan tiga kesimpulan, dimana pelayanan pembayaran pajak bermotor melalui samsat *Door to Door* dapat mempermudah masyarakat dalam waktu pelayanan, persyaratan pelayanan, dan biaya yang dikeluarkan melalui program ini juga membantu peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Manggarai Barat, NTB dari januari – mei sejumlah 426.298.415.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas pembayaran pajak kendaraan roda empat pribadi melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*) di SAMSAT wilayah Palembang I?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana efektivitas pembayaran pajak kendaraan roda empat pribadi melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*) yang dilaksanakan oleh SAMSAT wilayah Palembang I.

D. Manfaat Penelitian

Setelah memperoleh gambaran dan hasil observasi hasil dari pelaksanaan program pembayaran pajak kendaraan roda empat pribadi melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*) untuk bisa meningkatkan kesadaran para wajib pajak dalam

membayar kewajiban wajib pajaknya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan bagi kajian ilmu administrasi negara untuk mengetahui proses manajemen sektor publik, khususnya mengenai pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan roda empat pribadi melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*) yang dilaksanakan oleh SAMSAT wilayah Palembang I.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan pemikiran bagi SAMSAT wilayah Palembang I yang menerapkan Program pembayaran pajak kendaraan roda empat pribadi melalui layanan dari pintu ke pintu (*Door to Door*) kepada para wajib pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu menyempurnakan dan peningkatan kesadaran para wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya mengukur sejauh mana hasil dari keberhasilan dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuannya. Kata efektif yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* berarti berhasil atau sesuatu telah dilaksanakan berhasil dengan baik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (1993:250) Efektivitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang ada hasil akibat dari efeknya (akibat dari aktivitas kegiatan dan pengaruh dari adanya aktivitas kegiatan) dimana mampu membawa hasil yang berguna (tindakan) dan dapat pula berarti mulai berlaku (tentang undang-undang/peraturan).

Menurut (Gibson, 1996) efektivitas adalah sebuah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi, individu, kelompok dan organisasi, Semakin banyak prestasi yang dihasilkan sesuai dengan (standar) maka akan lebih efektif dalam penilaian mereka. (Mahmudi, 2009) mengatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan dari keluaran terhadap tujuan atau sasaran yang harus di capai, dapat dikatakan efektif apabila dalam proses kegiatannya mampu mencapai tujuan dari sasaran akhir kebijakan. Dan besara output yang mampu dihasilkan dalam mencapai tujuan serta sasaran yang ditentukan, maka akan semakin efektif juga proses kerja dari suatu unit organisasi. Masruri (2014) dalam (Wahyu Aji Wibowo, 2019) mengatakan bahwa efektivitas menilai seberapa baik pekerjaan yang telah mampu diselesaikan serta sejauh mana hasil yang dikeluarkan apakah sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut (P.Robbins, 1994) (dalam modul Hasniati) tentang “Teori Organisasi” mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi. (Lubis, 1987) juga mengatakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang penting dalam teori organisasi karena dapat memberikan suatu gambaran atas keberhasilan dalam suatu organisasi atas pencapaian yang sesuai pada sasarannya.

Menurut (Steers, 1980) efektivitas dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Model optimasi tujuan, dimana penggunaan dalam model ini mempunyai tujuan terhadap efektivitas dalam organisasi untuk memungkinkan akan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda-beda memiliki dan mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian yang menjadi nilai keberhasilan atau kegagalan dari organisasi relatif harus dapat ditentukan melalui perbandingan dari hasil pencapaian dan juga dari tujuan organisasi.
2. Perspektif sistem, dimana memusatkan perhatiannya pada hubungan antar komponenn baik dan yang berbeda didalam maupun yang telah berada diluar organisasi. Sementara dari komponen ini juga secara bersama-sama mempengaruhi dari keberhasilan organisasi dapat disimpulkan dalam model ini lebih memusatkan perhatiannya dari pada hubungan sosial yang berada dilingkungan organisasi.
3. Tekanan pada perilaku, pada model efektivitas ini ada sebuah organisasi dilihat pada usaha dan hubungan yang diinginkan oleh organisasi , jika keduanya relatif homogen kemungkinan besar untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi juga besar.

Menurut (Edi, 2007:125-127) berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas secara umum dan yang paling menonjol yaitu :

1. Pemahaman Program.
2. Tepat Sasaran.
3. Tepat Waktu.
4. Tercapainya Tujuan.
5. Perubahan Nyata.

Dari deskripsi diatas mengenai efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas mengacu kepada pencapaian tujuan, yaitu melalui pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dimana tujuan awal pemerintahan telah mengeluarkan kebijakan peraturan wajib pajak kepada seluruh

masyarakat untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah dan juga meminimalisir tingkat pelanggaran atas keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat sejauh mana Efektivitas Program Pelayanan Publik DTD (Door to Door) yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, melalui lima Indikator yaitu, Pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

2. Pajak

a. Definisi Pajak

Dalam menjalankan tugas kewajibannya pemerintah memiliki peran penting dalam mensejahterahkan kehidupan masyarakat baik dari segi infrastruktur, keamanan, pertahanan, kesehatan maupun kecerdasan dalam suatu bangsa. Namun hal itu pastinya harus beriringan dengan dana yang mencukupi, salah satu dana yang mampu untuk itu semua yaitu adalah pajak.

Pajak dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 6 tahun 1983 yang telah berganti menjadi undang-undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 mengenai ketentuan umum serta tata cara dari perpajakan menyatakan bahwa :

“Pajak merupakan kontribusi oleh wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang, dengan tidak dapat mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat“ .

Pajak adalah iuran rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan Undang-undang yang berlaku (dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar

kepentingan pengeluaran umum dan negara (Suandy:2011). Pajak dapat dipungut penguasa atas dasar norma-norma hukum untuk menutupi kebutuhan biaya produksi baik barang dan jasa kolektif untuk bisa mencapai kesejahteraan umum.

Menurut pendapat Philip E. Taylor dalam (Waluyo, 2009) pada buku “*The Economics of public finance*” adalah memberikan batasan-batasan dimana hanya menggantikan *Without reference* dengan *With litte reference*. Menurut (Djajadiningrat, 2007) mengatakan bahwa pajak merupakan suatu kewajiban dimana menyerahkan sebagian dari kekayaannya kepada kas negara yang disebabkan adanya kejadian dan perbuatan yang dapat memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, melainkan menurut peraturan yang dapat ditetapkan oleh pemerintah dan dipaksakan, tetapi tidak untuk memiliki jasa timbal balik dari negara baik secara langsung namun untuk dapat memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Prof. Dr. P.J.A Andriani (2014:3) yang dikutip dalam (IAI, 2018) mendefinisikan pajak sebagai iuran kepada negara dimana dalam hal ini dipaksakan yang terutang oleh yang wajib untuk membayarnya sesuai dengan peraturan-peraturan, tanpa adanya timbal balik yang langsung ditunjukkan, namun gunanya adalah untuk dapat membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan”

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang dilaksanakan oleh para wajib pajak kepada negara yang terutang melalui norma-norma umum dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang mana digunakan untuk membiayai pengeluaran tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

b. Fungsi Pajak

Menurut pendapatnya waluyo dan (Ilyas, 2003) dimana untuk dapat mengetahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak terdapat dua fungsi pajak yaitu :

1. Berfungsi sebagai penerimaan (*Budgeteir*)

Fungsi pajak dalam penerimaan yang mana pajak yang diterima digunakan untuk membiayai pengeluaran dalam kegiatan pemerintahan.

2. Berfungsi sebagai mengatur (*Reguler*)

Menurut IAI (Ikatan Akuntansi Indoensia) (2018:4) terdapat beberapa fungsi pajak, yaitu sebagai berikut :

1. Berfungsi sebagai penerimaan (*Budgeteir*)

Pajak dikatakan berfungsi sebagai sumber penerimaan yang dapat digunakan untuk membiayai dan membelanjakan kegiatan pemerintah, dalam penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pajak digunakan dan bersumber dari penerimaan dalam negeri.

2. Berfungsi sebagai mengatur (*Regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat dalam mengatur dan menjalankan kebijakan baik di bidang sosial dan ekonomi, dalam hal ini PPn BM untuk minuman keras dan barang mewah lainnya.

3. Berfungsi sebagai redistribusi

Dalam berfungsi sebagai redistribusi, dimana pajak ditekankan pada unsur pemerataan dan keadilan di masyarakat, terlihat dari adanya tarif yang dikenakan dalam bobot yang lebih besar untuk tingkat yang lebih besar pula.

4. berfungsi sebagai demokrasi

Pajak dalam fungsi sebagai demokrasi merupakan wujud dari sistem gotong royong, dimana fungsi ini berkaitan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam membayar pajak.

c. Jenis-jenis Pajak

IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia) (2018:9) mengatakan bahwa pajak terbagi menjadi beberapa macam jenis pajak , yaitu sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan Golongan atau grup
 - a. Pajak dikenakan langsung, adalah biaya yang bobotnya tidak dapat dialihkan atau dialihkan kepada pihak lain, namun menjadi bobot langsung kepada wajib pajak yang bersangkutan, misalnya PPh.
 - b. Pajak yang dikenakan secara tidak langsung, yaitu pajak dimana biaya pembebanannya dapat dilimpahkan, contohnya Pajak Pertambahan Nilai atau PPN.
- 2) Berdasarkan Sifatnya
 - a. Bersifat subjektif, dimana biaya tergantung pada pada subjeknya, dan syaraat objektifnya, untuk memperhatikan kondisi dan keadaan diri pada para wajib pajak, misalnya PPh.
 - b. Bersifat objektif, yaitu pajak yang dikeluarkan menyangkut kepada objeknya dan tidak perlu memperhatikan kepada wajib pajak, misalkan PPN dan PPn BM (pajak atas penjualan barang-barang mewah).
- 3) Pajak Berdasarkan Pemungutannya
 - a. Pajak yang berasal dari pusat, yaitu pajak yang dikumpulkan dan di pungut oleh pemerintah pusat dan pengeluaran dari pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara.
 - b. Pajak yang berasal dari daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintahan daerah yang digunakan untuk membiayai anggaran rumah tangga daerah. Contohnya pajak reklame, serta pajak hotel, restoran dan pajak kendaraan bermotor.

d. Cara Pemungutan Pajak

Dalam (Waluyo dan Ilyas 2003:17) mengatakan cara untuk pemungutan pajak adalah :

1) *Stelsel* Pajak

Cara dalam pemungutan pajak dapat dilakukan menjadi 3 (tiga) stelsel, yaitu :

- a. Pemungutan secara nyata (*riil Stelsel*)
Pemungutan pajak yang bergantung pada penghasilan yang secara nyata, sehingga pada pemungutannya dapat diselesaikan pada berakhirnya tahun. Kelebihan dari pemungutan secara nyata ini dapat lebih realistis dengan kelemahannya itu dikenakan pada akhir periode atau tahun setelah penghasil nyatanya dapat di ketahui.
- b. Pemungutan pajak dengan menggunakan *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*)
Pemungutan pajak yang dikenakan pada dasar yang telah diatur dalam undang-undang. Sebagai contoh penghasilan satu tahun yang penghasilnya sama dengan tahun sebelumnya dapat dibayarkan selama tahun berjalan tanpa perlu menunggu akhir tahun dalam pemungutannya. Kelemahan dari pemungutan ini pajak yang dikenakan dan telah di bayar tidak pada keadaan yang sebenarnya.
- c. Pemungutan pajak dengan menggunakan *Stelsel* campuran
Pemungutan pajak dengan menggunakan kombinasi antara nyata dan anggapan dimana pajak telah dihitung berdasarkan anggapan, bersarnya pajak

disesuaikan dengan kondisi keadaan yang sebenarnya. Apabila jumlah pajak menurut kenyataannya dapat lebih besar bila di bandingkan dengan pajak berdasarkan anggapan, dengan begitu para wajib pajak harus bisa menambahkan kekurangan pajak, dengan demikian apabila lebih kecil maka dari kelebihan pajajk dapat di minta kembali.

2) Sistem Pemungutan Pajak

a. *Official Assesment System*

Pada sistem ini pemerintah diberikann kewewenangan untuk bisa menentukan pajak yang telah terutang. Adapun ciri dari sistem *official assesment system* adalah :

1. Kewewenangan untuk bisa menentukan besaran pajak yang terutang berada pada fiscus (wewenang pemerintahan)
2. Wajib pajak bersifat tidak aktif.
3. Pemungutan pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiscus (wewenang pemerintahan).

b. *Self Assesment System*

Pada sistem ini pemungutan pajak yang telah diberikan kewewenangan, kepercayaan serta tanggung jawab kepada wajib pajak untuk dapat menghitung dan memperhitungkan sendiri serta membayarkan dan melaporkan besaran paja yang harus dibayarkan.

c. *Withholding System*

Pada sistem ini dimana pemungutan pajak pihak ketiga diberikan kewewenangan untuk dapat memotong dan memungut besaran pajak yang telah terhutang oleh wajib pajak.

3) Asas Dalam Pemungutan Pajak

a. Berdasarkan Tempat Tinggal

Asas dalam pemungutan pajak dimana negara yang memiliki hak secara keseluruhan untuk memungut penghasilan wajib pajak dengan tempat tinggal wajib pajak. Dimana para wajib pajak yang telah bertempat tinggal di indonesia wajib dikenakan atas pajak penghasilan yang telah diterima dan diperoleh dari indonesia atau berasal dari luarr negeri (diatur dalam pasal 4 undang-undang pada pajak penghasilan).

b. Berdasarkan Kebangsaan

Asas dalam pemungutan pajak dimana pengenaan pajak yang dimana dapat dihubungkan dengan suatu negara. Pada asas ini dapat diberlakukan kepada setiap orang asing yang telah bertempat tinggal dindonesia untuk dapat membayar pajak.

c. Berdasarkan Sumber

Asas ini bersumber dimana negara berhak untuk memungut pajak atas suatu penghasilan yang telah bersumber pada suatu negara dalam memungut pajak. Dengan demikian para wajib pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari indonesia telah dikenakan pajak tanpa memperhatikan tempat tinggal para wajib pajak.

3. Pajak Daerah

a. Definisi Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa atau dipaksakan berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 mengenai pajak dan retribusi daerah, merupakan salah satu pendapatan yang berasal dari pendapatan daerah yang dapat digunakan untuk membiayai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan juga berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1 ayat (10) Pajak Daerah, mengatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang, pribadi atau suatu badan dengan bersifat memaksa, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung serta pajak yang di peroleh digunakan untuk kepentingan dan keperluan bagi suatu daerah untuk kemakmuran rakyat.

Berdasarkan undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 yang mana mempertegas pengertian dari pajak dalam susunan pemerintahan yang lebih rendah yaitu daerah. Mengatakan "Pajak dimana merupakan kontribusi perorangan atau badan kepada daerah, dengan terutang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan baik secara langsung dan digunakan atas untuk keperluan daerah dengan sebesar-sebesarannya kepentingan kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak daerah menurut (Siahaan, 2016) yaitu iuran wajib yang dilakukan oleh Daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung

yang seimbang, yang dapat dipaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan pembangunan daerah.

(mahmudi, 2007) mengatakan bahwa kemandirian daerah menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam pembiayaan kegiatan pemerintah, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat yang telah membayar pajak dan retribusi sebagai sumber pendapatan yang di perlukan oleh daerah. Menurut (Mardiasmo, 2011) pajak daerah merupakan sumbangan wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi maupun badan instansi, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah dan kemakmuran rakyat.

b. Jenis-jenis dari pajak daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, jenis-jenis pajak daerah dapat terbagi menjadi dua bagian yaitu :

1. Jenis pajak yang termasuk dalam provinsi
 - a. Jenis pajak pada kendaraan bermotor (PKB)
 - b. Jenis pajak pada bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
 - c. Jenis pajak pada bahan bakar bendaraan bermotor (PBBKB)
 - d. Jenis pajak pada Air Permukaan dan
 - e. Jenis pajak pada kokok
2. Jenis pajak yang termasuk dalam kabupaten/kota
 - a. Jenis pajak yang dikenakan kepada hotel
 - b. Jenis pajak yang dikenakan pada restoran

- c. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak hiburan
- d. Jenis pajak yang dikenakan pada reklame
- e. Jenis pajak yang dikenakan pada penerangan jalan
- f. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak mineral bukan logam dan batuan
- g. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak parkir
- h. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak air tanah
- i. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak sarang burung walet
- j. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak bumi dan bangunan perdesaan, perkotaan dan
- k. Jenis pajak yang dikenakan pada bea perolehan hak atas tanah dan angunan

3. Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 yang membahas tentang pajak kendaraan bermotor, dimana pajak yang merupakan pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang ditetapkan ke semua kendaraan, baik itu digunakan di semua jenis jalanan darat dan yang dapat digerakkan dengan menggunakan peralatan teknik berupa motor atau alat lainnya yang dapat berfungsi untuk mengubah sumber daya energi tertentu menjadi suatu tenaga gerak di kendaraan bermotor, termasuk alat-alat berat dan alat besar dengan pengoperasiannya menggunakan roda dan motor secara tidak langsung melekat secara permanen serta kendaraan yang di operasikan di air.

4. Objek Pada Pajak Kendaraan Bermotor

Objek yang menjadi pajak kendaraan bermotor adalah hak atas kepemilikan dan penguasaan perorangan atau badan akan kendaraan bermotor, yang termasuk kedalam pengertian kendaraan bermotor dimaksudkan dalam undang-undang nomor 28 tahun 2009 Pasal 1 adalah:

- a. Bahwa seluruh kendaraan bermotor berserta lainnya yang dapat dioperasikan di pada semua jalanan darat.
- b. Kendaraan bermotor yang dapat di gunakan diperairan dengan ukuran isi kotor GT5 (lima *gross tonnage*) hingga GT7 (*tuju gross tonnage*).

Didalam ini yang Bukan termasuk objek pada pajak kendaraan bermotor dimana tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat dikenakan pajak. Berdasarkan pada undang – undang nomor 28 tahun 2009 pasal 3 ayat (3), yang kendaraan yang dapat dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pada pajak kendaraan bermotor adalah:

- a. Transportasi kereta api.
- b. Transportasi atau kendaraan bermotor yang hanya digunakan untuk keperluan pertahanan serta keamanan negara.
- c. Transportasi kendaraan bermotor yang dimana dimiliki atau dikuasai oleh kedutaan, konsultan serta perwakilan negara asing dengan memiliki asas timbal balik serta lembaga-lembaga internasional yang dapat memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintahan dan,

- d. Transportasi kendaraan bermotor yang dapat menjadi objek pajak lainnya yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.

5. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor dalam hal ini telah diatur dalam undang-undang no.28 tahun 2009 pada pasal 4 ayat (1) dimana kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas orang pribadi maupun suatu badan yangn memiliki serta menguasai kendaraan bermotor, maka yang terkandung dalam pengertian kepemilikan dan menguasai yaitu sebagai berikut :

- a. Subjek pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor
- b. Subjek pajak yang memiliki hak dan yang dapat menguasai kendaraan bermotor
- c. Subjek pajak dimana hanya mampu menguasai tetapi tidak memiliki hak atas kendaraan bermotor

Dari ketiga yang telah diuraikan diatas maka hak atas kendaraan bermotor harus dapat tercermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri, sehingga nantinya dapat di dikenakan dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 yang terdapat dalam pasal 4 ayat 2, mengatakan terdapat perbedaan secara prinsipil, perbedaanya terdapat pada wajib pajak kendaraan bermotor yang hanya terbatas pada hak kepemilikannya kendaraan bermotor atau hak atas penguasaan kendaraan bermotor. Subjek yang menjadi pajak kendaraan bermotor hanya dapat di gunakan untuk bisa menguasai kendaraan bermotor namun bukan sebagai pemilik kendaraan

bermotor berarti tidak dapat termasuk dalam pengertian wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini tidak dapat dikenakan pajak kendaraan bermotor karena tidak dapat di tingkatkan dari subjek pajak kendaraan bermotor menjadi wajib pajak kendaraan bermotor.

6. Dasar Dalam Pengenaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar dalam pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah dari hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu :

- a. Nilai jual dari kendaraan bermotor dan,
- b. Nilai bobot yang secara relatif akibat tingkat dari kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat dari penggunaan kendaraan bermotor itu sendiri. Terkhusus lagi untuk kendaraan bermotor yang digunakan diluaran jalan umum, seperti alat-alat berat dan besar serta kendaraan yang berada di air.

7. Kepatuhan Perpajakan

Menurut Liberti (2014:245) kepatuhan perpajakan berarti patuh atau tunduk dalam menaati ketentuan perpajakan. Kepatuhan dalam wajib pajak serta melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu tolak ukur kinerja wajib pajak yang diawasi oleh badan Direktorat Jendral Pajak. Dengan begitu tinggi dan rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pada pertimbangan Direktorat Jendral Pajak dalam melaksanakan kegiatan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut kepada wajib pajak maka, wajib pajak yang telah patuh merupakan wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturann perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut Chaizi Nassucha, kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan dari :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang
- d. Kepatuhan dalam membayarkan tunggakan.

Maka dalam prinsip kepatuhan perpajakan merupakan tanggung jawab para wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang telah patuh dan taat dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya dengan tepat pada waktunya dalam membayarkan pajak serta tidak memiliki tunggakan pajak.

4. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

a. Definisi Samsat

Pada Peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 yang mana menjelaskan tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT) adalah, merupakan kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) yang secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor Bersama Samsat. Samsat merupakan tempat bagi Kepolisian Republik Indonesia (KAPOLRI) dalam bidang lalu lintas, sebagai satuan kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan tugas pemungutan pada pajak provinsi dan badan usaha dalam penyelenggaraan samsat.

Kantor Samsat yang memberikan pelayanan administrasi mulai dari registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, mengenai pembayaran pajak atas

kepemilikan kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) yang secara terintegrasi dan dapat terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif, agar mampu memberikan kelancaran dalam penyelenggaraan samsat, prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh samsat secara terpadu dengan beberapa tahapan yaitu :

1. Pendaftaran
2. Penerbitan SKPP (surat keterangan penghentian pembayaran)
3. Penerimaan pembayaran pajak kendaraan
4. Percetakan dan pengesahan pajak kendaraan
5. Penghimpunan dan pembangunan serta penyerahan dan
6. Pengarsipan

Pada prosedurnya pelayanan samsat dapat dilakukan melalui loket-loket yang terdiri dari :

1. Loket pendaftaran dan penetapan kendaraan bermotor.
2. Loket pembayaran dan pengesahan kendaraan bermotor.

Dalam memberikan kualitas pelayanan kantor bersama samsat dengan membentuk beberapa unit pembantu antara lainnya :

1. Samsat yang menjadi pembantu di wilayah kabupaten/kota
2. Samsat yang ada di Gerai/Corner/Payment/Outlet
3. Samsat *drive thru*
4. Samsat *Door to Door*
5. *E-Samsat* dan

6. Pengembangan layanan administrasi samsat lainnya sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan yang ada di masyarakat.

Standar Pelayanan yang ada pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) :

a. Perpanjangan STNK 5 Tahun

1. Persyaratan :

- a. Cek fisik kendaraan
- b. KTP asli dan fotocopy (perorangan)/NIB dan TDP (perusahaan) yang masih berlaku
- c. STNK asli dan fotocopy
- d. BPKB asli dan fotocopy
- e. Surat kuasa bermaterai cukup (khusus yang diwakilkan atau perusahaan dan instansi pemerintahan)
- f. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

2. Prosedur :

- a. Wajib pajak mengambil nomor antri
- b. Wajib pajak menunggu panggilan sesuai nomor antri
- c. Wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan
- d. Wajib pajak melakukan pembayaran dari loket Bank/kasir
- e. Wajib pajak menerima STNK yang telah diserahkan dan TBPKP/Notice pajak
- f. Wajib pajak menerima STNK yang telah disahkan dan TBPKP/Notice pajak

3. Waktu Pelayanan :

Pengerjaan selama 10 menit (bila dinyatakan lengkap dan tanpa kendala)

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB – 13.00 s/d 15.00 WIB
- b. Jum'at : 08.00 s/d 11.30 WIB – 13.30 s/d 15.00 WIB
- c. Sabtu : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

4. Biaya Pelayanan :

- a. PNBK STNK R2/R3 : Rp. 100.000,-
- b. PNBK TNKB R2/R3 : Rp. 60.000,-
- c. PNBK STNK R4/lebih : Rp. 200.000,-
- d. PNBK TNBK R4/lebih : Sesuai TBPKP/Notice pajak
- e. Pajak kendaraan bermotor

5. Produk Pelayanan

- a. STNK yang telah disahkan oleh petugas
- b. TBPKP Notice pajak yang telah di validasi
- c. TNKB

b. Pengesahan STNK Pajak Kendaraan 1 Tahun

1. Persyaratan :

- a. KTP asli dan fotocopy (perorangan)/NIB dan TPD (perusahaan) yang masih berlaku
- b. STNK asli dan fotocopy
- c. Surat dan instansi pemerintah
- d. Surat kuasa
- e. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

2. Prosedur :

- a. Wajib pajak mengambil nomor antri
- b. Wajib pajak menunggu panggilan sesuai nomor antri
- c. Wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan
- d. Wajib pajak melakukan pembayaran dari loket kasir
- e. Wajib pajak menerima STNK yang telah diserahkan dan TBPKP/Notice pajak

3. Waktu Pelayanan :

Waktu Pengerjaan selama 5 menit (bila dinyatakan lengkap dan tanpa kendala)

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB – 13.00 s/d 15.00 WIB
- b. Jum'at : 08.00 s/d 11.30 WIB – 13.30 s/d 15.00 WIB
- c. Sabtu : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

4. Biaya Pelayanan :

- a. PNBP pengesahan
- b. Pajak kendaraan bermotor : sesuai TBPKP/Notice pajak

5. Produk Pelayanan

- a. STNK yang telah disahkan oleh petugas
- b. TBPKP Notice pajak yang telah disahkan

c. Perubahan Identitas Ranmor / Pemilik dan Pemindahtanganan

1. Persyaratan :

- a. Cek fisik kendaraan
- b. KTP asli dan fotocopy (perorangan)/NIB dan TDP (perusahaan) yang masih berlaku
- c. STNK asli dan fotocopy
- d. BPKB asli dan fotocopy
- e. Surat kuasa bermaterai cukup (khusus yang diwakilkan atau perusahaan dan instansi pemerintahan)
- f. Kwitansi jual beli kendaraan bermotor
- g. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

2. Prosedur :

- a. Wajib pajak mengambil nomor antri
- b. Wajib pajak menunggu panggilan sesuai nomor antri
- c. Wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan
- d. Wajib pajak melakukan pembayaran dari loket Bank/kasir
- e. Wajib pajak menerima STNK yang telah diserahkan dan TBPKP/Notice pajak
- f. Wajib pajak menerima STNK yang telah disahkan dan TBPKP/Notice pajak

3. Waktu Pelayanan :
Pelaksanaan pelayanan selama 10 menit (bila dinyatakan lengkap dan tanpa kendala)
 - a. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB – 13.00 s/d 15.00 WIB
 - b. Jum'at : 08.00 s/d 11.30 WIB – 13.30 s/d 15.00 WIB
 - c. Sabtu : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

 4. Biaya Pelayanan :
 - a. PNPB STNK R2/R3 : Rp. 100.000,-
 - b. PNPB TNKB R2/R3 : Rp. 60.000,-
 - c. PNPB STNK R4/lebih : Rp. 200.000,-
 - d. PNPB TNBK R4/lebih : Rp. 100.000,-
 - e. Pajak kendaraan bermotor : Sesuai TBPKP/Notice pajak

 5. Produk Pelayanan :
 - a. STNK yang telah disahkan oleh petugas
 - b. TBPKP/Notice pajak yang telah divalidasi
 - c. TNKB
- d. Perpanjangan STNK 5 Tahun
1. Melampirkan tanda bukti identitas
 - a. Untuk perorangan melampirkan KTP asli dan fotocopy serta surat kuasa bermaterai cukup bila diwakilkan
 - b. Untuk badan hukum terdiri dari :
 - 1) Surat kuasa bermaterai cukup Kop Surat Badan Hukum ditandatangani pimpinan serta cap Badan Hukum
 - 2) Fotocopy KTP yang menerima kuasa
 - 3) Surat keterangan domisili
 - 4) Surat izin usaha perdagangan (fotocopy) dan NPWP yang dilegalisir
 2. Melampirkan BPKP asli dan BPKP fotocopy
 3. Melampirkan STNK asli dan STNK fotocopy

4. Melampirkan hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor dan foto kendaraan tampak depan
 5. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)
- e. Perubahan Identitas (BBN / Pindah Alamat)
1. Melampirkan tanda bukti identitas
 - a. Untuk perorangan melampirkan KTP asli dan fotocopy serta surat kuasa bermaterai cukup bila diwakilkan
 - b. Untuk badan hukum terdiri dari :
 - 1) Surat kuasa bermaterai cukup Kop Surat Badan Hukum ditandatangani pimpinan serta cap Badan Hukum
 - 2) Fotocopy KTP yang menerima kuasa
 - 3) Surat keterangan domisili
 - 4) Surat izin usaha perdagangan (fotocopy) dan NPWP yang dilegalisir
 2. Melampirkan BPKP asli dan BPKP fotocopy
 3. Melampirkan STNK asli dan STNK fotocopy
 4. Melampirkan kwintansi pembelian/akte hibah surat keterangan waris bermaterai
 5. Melampirkan hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan
 6. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)
- f. Duplikat STNK
1. Melampirkan tanda bukti identitas
 - a. Untuk perorangan melampirkan KTP asli dan fotocopy serta surat kuasa bermaterai cukup bila diwakilkan
 - b. Untuk badan hukum terdiri dari :
 - 1) Surat kuasa bermaterai cukup Kop Surat Badan Hukum ditandatangani pimpinan serta cap Badan Hukum
 - 2) Fotocopy KTP yang menerima kuasa
 - 3) Surat keterangan domisili
 - 4) Surat izin usaha perdagangan (fotocopy) dan NPWP yang dilegalisir
 2. Melampirkan BPKP asli dan BPKP fotocopy

3. Melampirkan Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian
4. Surat Keterangan Nota Pajak (data kendaraan)
5. Melampirkan hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor dan foto kendaraan tampak depan
6. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif

b. SAMSAT dari pintu ke pintu (*Door to Door*)

Berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 mengenai penyelenggaraan layanan administrasi sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) kendaraan Bermotor bab V pelaksanaan terdapat pada pasal 22 Ayat 1 dimana, Samsat keliling merupakan sebuah inovasi layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) setiap tahunnya Pembayaran (PKB) dan (SWDKLLJ) melalui petugas yang dipertugaskan keliling pada titik-titik yang telah ditentukan dalam memberikan layanan dengan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Samsat keliling juga merupakan cara pelayanan dengan jemput bola yang diharapkan dapat mengatasi keluhan masyarakat yang menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan kantor bersama samsat. Program samsat keliling yang merupakan inovasi dengan tujuan menarik perhatian wajib pajak dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus pengesahan Surat Tanda Motor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor (PKB) dan satuan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SDWKLLJ), serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak sehingga mampu mengurangi biaya transportasi masyarakat.

Dengan melihat perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang cukup meningkat saat ini, Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dengan kualitas pelayanan, sikap, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya untuk dapat menciptakan kepuasan pelayanan maka dilaksanakan program kerja *Door to Door* program kerja ini bertujuan mendata para wajib pajak agar mampu memahami tentang pajak daerah, mengetahui perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor, mengetahui uraian tugas dan fungsi pada unit pelaksana Teknis itu sendiri.

Program DTD "*Door to Door*" dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, di fokuskan kepada kendaraan roda 4 pribadi dikarenakan banyak sekali wajib pajak yang menunggak dalam membayarkan kewajibannya dan juga untuk membenahi data para wajib pajak yang tidak teratur atau belum ter-update pada sistem secara berkala. Program DTD "*Door to Door*" ini dilakukan pada 4 (empat) kecamatan yang ada di bagian Wilayah Palembang I yaitu :

- a. Bukit Kecil
- b. Ilir Barat
- c. Ilir Barat II
- d. Ilir Timur I, dan *Mall* Kota Palembang.

Dengan program pelayanan yang *Mobile* (bergerak) ini akan menjadi sarana pelayanan yang disediakan oleh pemerintah mampu mengatasi permasalahan para wajib pajak kendaraan bermotor yang masih sering menunggak atau permasalahan

lainnya, sehingga harapan kedepannya nantinya dapat memberikan dampak positif kepada para wajib pajak agar melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya dan tidak ada lagi sanksi atau denda keterlambatan dalam pembayaran pajak karena telah diberikan pemberitahuan pada pelaksanaan program DTD “*Door to Door*” .

B. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu dapat menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti mampu memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan beberapa hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

| No | Judul Penelitian | Nama Penelitian | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian | Persamaan Penelitian |
|----|---|---|--|---|---|
| 1. | Efektivitas Program <i>Walk Thru</i> Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Probolinggo. | 1) Andhi Nur Rahmadi dan 2) Risza Ulfia Wahyuni Universitas Panca Marga Probolinggo (2021) | Efektivitas Program <i>Walk Thru</i> pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kota Probolinggo berjalan dengan efektif karena adanya pemahaman program, ketepatan sasaran, waktu, pencapaian tujuan dan perubahan yang mendukung. | Lokus penelitian kantor Bersama SAMSAT Kota Probolinggo | -Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan Teori Sutrisno Edi |

| | | | | | |
|----|--|---|---|--|---|
| 2. | Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo | Lisda Sukardi (2019) | Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo sudah efektif. | Lokus penelitian Samsat Kabupaten Wajo | -Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan |
| 3. | Efektivitas Pelaksanaan Program Pengadaan Hiasan Jalan (Pot Bunga) Oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang Kota Pekanbaru | Dwi Sartika Dirgantari Putri, 147110450, UNRI | Pada kelima indikator ini secara keseluruhannya berada pada kategori “cukup efektif”. Hal ini juga didukung dan hasil observasi penulisan terhadap penelitian ini, tetapi di dalam pelaksanaannya di lapangan tentunya ada permasalahan atau kendala. Karena penulis menganggap program ini tidak memiliki perencanaan yang matang dan masih kurangnya perawatan yang dilakukan oleh pemkot pekanbaru | -Lokus Penelitian Kantor dinas PUPR Kota Pekanbaru | Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan teori Efektivitas Program Sutrisno Edi. |
| 4. | Analisis Kepuasan Masyarakat | Nur An Nisa (2021) | Kepuasan Masyarakat dalam Pemungutan | -Lokus Penelitian Pada Satuan | -Metode Pengumpulan data dengan |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| | Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) <i>Corner</i> di Palembang <i>Square Mall</i> . | | Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat <i>Corner Square Mall</i> . | Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) <i>Corner Square Mall</i> . | penyebaran kuisioner, pengambilan sampel penelitian dengan <i>Nomnprobability Sampling</i> , menggunakan teknik Insidental Sampling dari Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) . -Teori yang digunakan adalah teori parasuraman. |
|--|---|--|---|---|--|

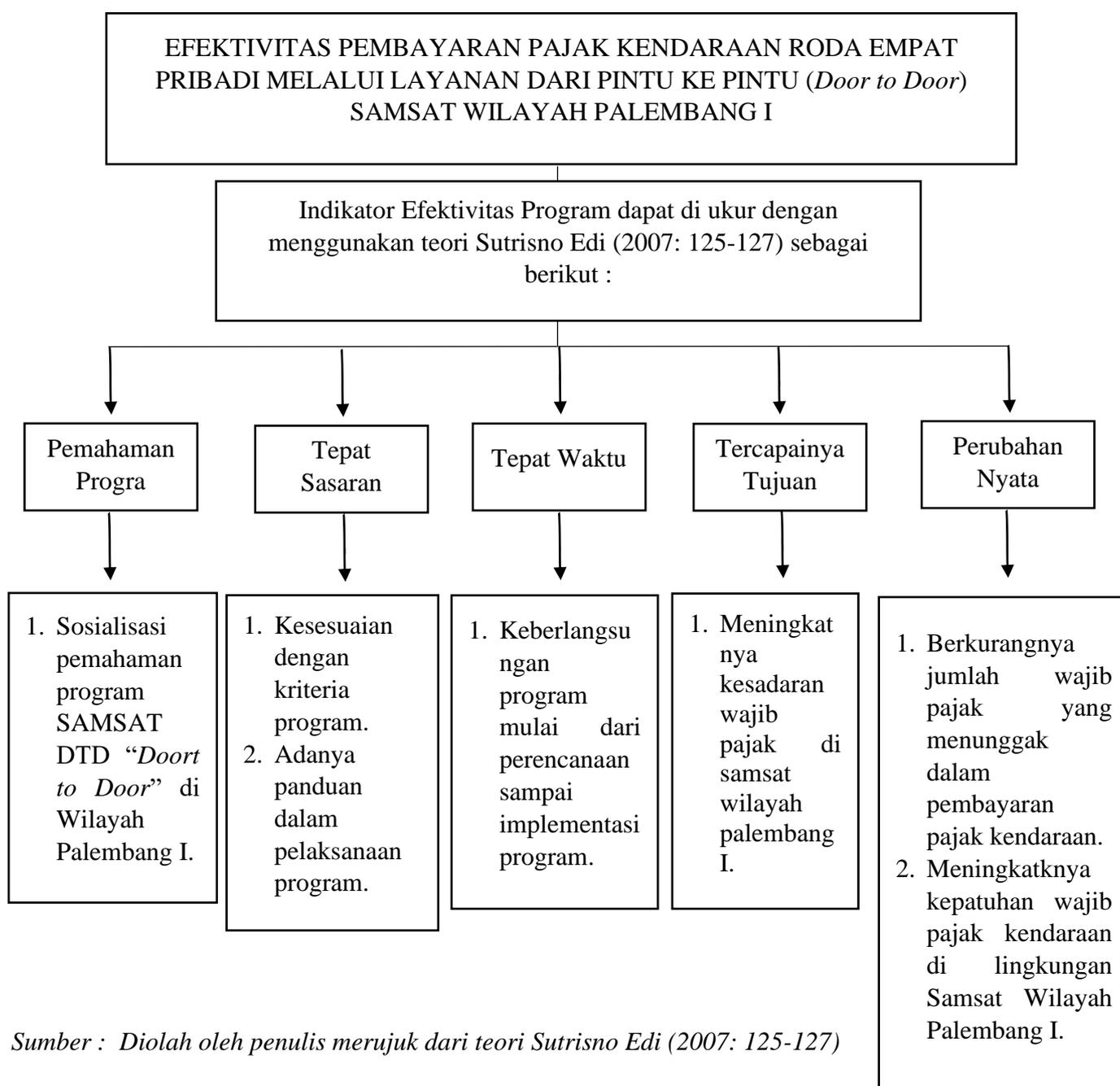
Sumber : dimodifikasi penulis 2022

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk dapat memberikan penjelasan serta mempermudah peneliti untuk bisa menemukan sumber permasalahan yang sedang diteliti karena dengan adanya kerangka pemikiran dapat membuat alur penelitian menjadi lebih jelas dan terarah. Dalam penelitian ini untuk mengukur Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan (*Door to Door*) DI Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, maka dalam hal ini penulis menggunakan teori Sutrisno Edi (2007: 125-127)

Alasan untuk memilih teori Efektivitas menurut Sutrisno Edi (2007: 125-127) karena teori ini sangat sinkron dan sangat cocok digunakan dengan skripsi saya yang berjudul Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan (*Door to Door*) DI Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Gambar 4. Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah oleh penulis merujuk dari teori Sutrisno Edi (2007: 125-127)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan. Dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administratif dan manajemen dalam (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND, 2011). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai karakteristik bahwa keadaan kewajar atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak diubah baik dalam bentuk simbol atau bilangan.

Bentuk penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti. Metode deskriptif (dalam (Sukardi, 2003)) memusatkan penelitian pada bermacam masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, lalu mendeskripsikan fakta-fakta terkait masalah yang diselidiki dan diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat. Penelitian ini menjelaskan sebuah keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisa tentang Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

B. Definisi Konsep

Konsep merupakan istilah yang di peruntukan guna menggabarkan situasi yang sesuai dengan situasi dilapangan dalam menjadi pertimbangan pada sebuah penelitian. Adapun definisi konsep dari penelitian tentang Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, Sebagai berikut :

1. Program adalah serangkaian rencana yang di buat untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.
3. Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang berkegiatan sebagai penyelenggara registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang terintegrasi dengan Kantor Samsat.
4. DTD “*Door to Door*” adalah program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Samsat Wilayah Palembang I dari pintu ke pintu.
5. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor merupakan orang pribadi dan/atau badan yang dikenakan pajak kendaraan bermotor.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan konsentrasi pada tujuan penelitian yang dilakukan. Fokus pada penelitian ini adalah menjelaskan dan menguraikan Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to*

Door” Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan P9engelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Fokus penelitian ini dapat dilihat melalui tabel di bawah ini :

Tabel 3. Fokus Penelitian

| Variabel | Dimensi | Indikator | Sub Indikator |
|---|------------------------|--------------------------|---|
| Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan dari Pintu ke Pintu (<i>Door to Door</i>) di Samsat Wilayah Palembang I | Efektivitas Program | 1. Pemahaman Program | 1. Sosialisasi pemahaman program SAMSAT DTD “Doort to Door” di Samsat Wilayah Palembang I. |
| | | 2. Tepat Sasaran | 1. Kesesuaian dengan kriteria program. 2. Adanya panduan dalam pelaksanaan program. |
| | | 5. Tepat Waktu | 1. Keberlangsungan program mulai dari perencanaan sampai implementasi program. |
| | | 6. Tercapainya Tujuan | 1. Meningkatnya kesadaran wajib pajak di wilayah Samsat palembang I. |
| | | 7. Perubahan Nyata | 1. Berkurangnya jumlah para wajib pajak yang menunggak dalam kewajiban membayar |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | pajak kendaraan 2. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I. |
|--|--|--|---|

D. Data dan Sumber Data

Untuk mengetahui jenis dan sumber data yang digunakan dalam proses penelitian, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Data

Data adalah catatan atas kumpulan dari berbagai fakta. Data ditinjau dari jenisnya yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat verbal. Maksudnya data kualitatif memberikan informasi mengenai suatu keadaan melalui pernyataan atau kata-kata tidak berbentuk nominal. Sedangkan, data kuantitatif adalah data yang menggambarkan suatu informasi atau keadaan dalam wujud angka.

b. Sumber Data

Sumber data paling utama dalam penelitian kualitatif adalah rangkaian kata-kata dan perilaku, selebihnya merupakan dataa tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya, adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

3. Data Premier

Data Premier merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari penelitian pada saat dilapangan yang dilakukan dengan pendekatan kepada badan atau instansi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan terhadap data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, yaitu berupa catatan ataupun laporan kuantitatif instansi setempat.

Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara dokumentasi yaitu mengumpulkan data dan informasi yang di perlukan dari materi sejenis dokumen yang berkenaan dengan masalah yang sedang diteliti.

E. Informasi Penelitian (*Key Information*)

Informasi penelitian merupakan orang-orang atau narasumber yang terlibat dalam penelian yang dapat memberikan informasi serta memiliki pengetahuan terhadap objek yang diteliti. Syarat Key Informan adalah orang yang terlibat langsung dan menguasai dalam Efektivitas Program Samsat DTD “*Door to Door*” di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Menurut (Moleong, 2005) key informan merupakan mereka yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti dan dapat memberikan saran tentang sumber pendukung yaitu bukti serta dapat menciptakan suatu sumber daya yang bersangkutan. Key Informan yang dipilih harus mampu mengerti serta memahami tiap tahapan serta

prosesnya hingga akhir evaluasi. Dengan begitu informant peneliti memiliki wewenang untuk memberikan informasi tentang Pelaksanaan Program Samsat DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang terdiri dari empat kecamatan yaitu, bukit kecil, ilir barat I, ilir barat II, dan ilir timur I. Dengan demikian yang menjadi sumber informant penelitian dalam pelaksanaan program Samsat DTD “*Door to Door*” di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, adalah sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.
2. Kasi Penagihan dan Pendataan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.
3. Staff Penagihan dan Pendataan Program SAMSAT DTD “*Door to Door*” Wilayah Palembang I.
4. Para Wajib Pajak di lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2010) teknik pengumpulan data pada penelitian ini sendiri yaitu

dengan cara, depth interview (wawancara secara mendalam), observasi (pengamatan), dokumentasi dan studi kepustakaan.

7. Wawancara merupakan pertemuan dua orang melalui proses interaksi dan komunikasi untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga bisa mendapatkan dikonstruksi makna dalam suatu topik pembicaraan tertentu. Menurut (Singarimbun, 2012) dalam proses wawancara ditentukan oleh beberapa faktor interaksi yang dapat mempengaruhi arus informasi. Peneliti sendiri akan melakukan proses wawancara dengan beberapa informan peneliti antara lain, Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, Kasi Pendataan dan Penagihan, serta Para Staff Pendataan dan Penagihan.
8. Observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2011:226). Observasi sendiri merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dengan objek yang akan diteliti. Peneliti dalam hal ini memiliki pedoman untuk dapat mengamati secara langsung lokasi penelitian dan kondisi yang ada dilapangan terkait Pelaksanaan Program Samsat DTD "*Door to Door*" yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatann Daerah Wilayah Palembang I pada tahun 2021.
5. Dokumentasi merupakan metode penelitian dengan melihat dan mempelajari secara langsung dokumen yang berkaitan dengan peneliti. Sugiono (2011:240) mengatakan domuken merupakan bias yang berbentuk tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dalam

hal ini peneliti mempelajari berbagai dokumen, peraturan, laporan yang berkaitan dengan penelitian serta studi pustaka yakni pengambilan data berupa rujukan yang didapattkann dari buku-buku serta peraturan perundang-undangan sebagai dasar teori yang berkaitan dengan Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” Terhadap Para wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

6. Studi Kepustakaan dimana merupakan semua usaha yang dikerjakan oleh peneliti untuk bisa mengumpulkan informasi yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Informasi yang telah diperoleh dari berbagai sumbei literature seperti, buku-buku ilmiah, laporan penelitian, skripsi dan tesis, jurnal ilmiah, peraturan-peraturan dan sumber-sumber tertulis baik yang tercetak maupun elektronik yang berkaitan degan penelitian, Efektiviitas Program Samsat DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang didapatkan dalam wujud data kualitatif berbentuk kumpulan wujud kata dan bukan dalam bentuk angka serta tidak dapat disusun dalam kategori atau struktur klasifikasinya. Data kualitatif dapat diperoleh dalam berbagai macam metode baik wawancara, observasi, telaah dokumen hingga pita rekaman yang telah diproses terlebih dahulu sehingga siap untuk digunakan. Analisis

kualitatif yang biasanya menggunakan kata sebelumnya telah disusun kedalam teks yang diperluas dan tanpa menggunakan perhitungan matematis atau statistik sebagai alat bantu dalam menganalisis.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai hal yang saling menjalin dari siklus dan interaksi baik sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data penelitian dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang dikenal dengan analisis dalam (Silalahi, 2009). Adapun penjelasan dari ketiga alur tersebut yaitu.

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan perubahan data kasar yang muncul dari catatan tertulis lapangan, dimana proses ini berlangsung secara kontinyu selama penelitian berlangsung.
2. Penyajian data merupakan himpunan informasi yang tersusun secara terpadu dan dipahami yang dapat memberi kemungkinan dilakukannya sebuah penarikan kesimpulan. Penyajian data ini menuntut seorang peneliti untuk dapat menerjemahkan data kasar ke dalam bentuk tulisan.
3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah sebuah kesimpulan yang masih bersifat sederhana yang akan berubah bila tidak ditemukannya berbagai bukti yang kuat untuk mendukung saat tahap pengumpulan data selanjutnya. Tapi apabila kesimpulan yang akan dikemukakan saat tahap

awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

H. Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan alur pikir dalam memahami secara keseluruhan karya tulis. Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang acuan teori, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat yang menjadi pendukung pada penelitian Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan mengenai teori-teori rujukan dalam penelitian yang kemudian akan menghasilkan suatu kerangka pemikiran untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD “*Door to Door*” terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan tentang metode penelitian dan sistemasi penelitian. Metode penelitian mempunyai fungsi sebagai landasan dalam memperoleh data yang akan dicari untuk membantu menganalisis masalah yang ada

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian terkait dan merupakan inti dari penulisan yang berisi analisa data dari hasil penelitian lapangan yang didapatkan melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi terkait penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab penutup adalah bagian akhir dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran yang ditujukan sebagai bahan perbaikan terhadap pihak-pihak yang terlibat dengan penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Pada penelitian ini, guna memberikan informasi tentang gambaran Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dimana meliputi sejarah singkat, kondisi geografis serta gambaran umum mengenai instansi yang berkaitan dengan penelitian ini..

Gambar 5. Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.



Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2022

1. Sejarah Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Otonomi Daerah dalam hal Reformasi Birokrasi membawa dampak perubahan besar terhadap jalannya roda pemerintahan kepada aspek kehidupan masyarakat, pelaksanaan otonomi daerah mengamanatkan bahwa sebuah tujuan otonomi adalah mempercepat tercapainya kesejahteraan

masyarakat dengan harapan agar daerah memiliki daya saing dan keunggulan lokal salah satunya komponen dari otonomi daerah yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam hal memberikan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kendaraan bermotor bahwa, samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan untuk registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, mulai dari pembayaran pajak kendaraan bermotor, BBN-KB dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Awalnya sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) terdiri dari 3 instansi didalamnya dir Lantas polri, pajak daerah untuk pemerintah daerah dan Asuransi (SWDKLLJ) untuk pemilik kendaraan. pada tahun 1974 banyak menghabiskan waktu yang cukup lama dalam mengurus administrasi dimana harus mendatangi tiga kantor, yaitu kantor pajak untuk membayar pajak kendaraan, dan kantor asuransi jasa raharja untuk membayar sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) , dan kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK pada masa ini masing-masing kantor ini masih belum terintegrasi sehingga dalam proses administrasi berbelit sehingga memakan waktu yang lama.

Pada Tahun 1974 sampai dengan 1976 telah dilakukan pembentukan Samsat pada Polda Metro Jaya dengan tujuan agar Registrasi Administrasi

dan indentifikasi Forensik Ranmor data para pengemudi menjadi akurat untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada tahun 1976 sampai dengan 1988 Konsep penerapan Samsat ini diberlakukan di seluruh Indonesia bersama-sama Polri dengan 2 Instansi terkait yaitu PT.Jasa raharja (Perseroan) dan Dinas Pendapatan Provinsi dengan mengacu pada INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu, dan Mendagri No.Pol.KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 pada tahun 1976. Pada Tahun 1988 sampai dengan 1993 dilakukan penyederhanaan dokumen berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu dan Mendagri No.INS/03/X/1988 No. 5/IMK.013/1988 No 13A Tahun 1988 antara lain :

1. Formulir permohonan atau pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung menjadi satu.
2. Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis asuransi (sertifikasi).

Pada tahun 1993 sampai dengan tahun 1999 berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Keuangan (Menkeu) dan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) sesuai dengan nomor INS/02/II/1993 nomor 01/IMK.01/1993 nomor 2A Tahun 1993, diberlakukan revisi atas masa berlaku Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dari masa 1 tahun menjadi 5 tahun, namun pada setiap 1 tahun sekali diperlukan pengesahan STNK, selain itu juga

diperlukan mekanisme untuk perpanjangan STNK dibentuk 5 (Loket) Pokja untuk pelayanan.

Pada tahun 1999 hingga saat ini berdasarkan INBERS Menhankam Menkeu dan Mendagri No.Pol. INS/03/M/X/1999 No. 6/IMK.014/1999 No. 29 Pada Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasional pelayanan dari 5 (lima) loket menjadi 2 (dua) loket. Samsat dalam hal ini bertujuan memberikan pelayanan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Untuk mewujudkan pembangunan yang berkesinambungan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, perlu adanya dana pembangunan yang mencakup sektor Pendapatan Asli Daerah (PAD) maupun pendapatan lainnya. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang harus dikelola dan dimanfaatkan dengan baik adalah penerimaan sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta penerimaan lainnya yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang merupakan Unit layanan dibawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Sebagai ujung tombak pelayanan kepada Wajib Pajak, maka eksistensi Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pendapatan

Daerah Wilayah Palembang I sangat diperlukan dalam hal estetika pelayanan yang baik, karena Wajib Pajak membutuhkan pelayanan yang transparan, nyaman, aman dan hemat waktu atau pelayanan yang cepat dan tidak bertele-tele, ini semua harus dicapai oleh jajaran pimpinan pelaksana dan untuk melaksanakan pelayanan terpadu yang diharapkan oleh Wajib Pajak.

2. Letak Geografis Unit Pelaksana Teknis Badan Pengeloaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Secara Geografis Provinsi Sumatera Selatan Terletak diantara 1 derajat sampai dengan 4 Derajat Lintang Selatan antara 102 derajat dan 106 derajat Bujur Timur dengan luas daerah keseluruhannya 8.702.741 hektar Provinsi Sumatera Selatan berbatasan dengan beberapa Provinsi lainnya yaitu:

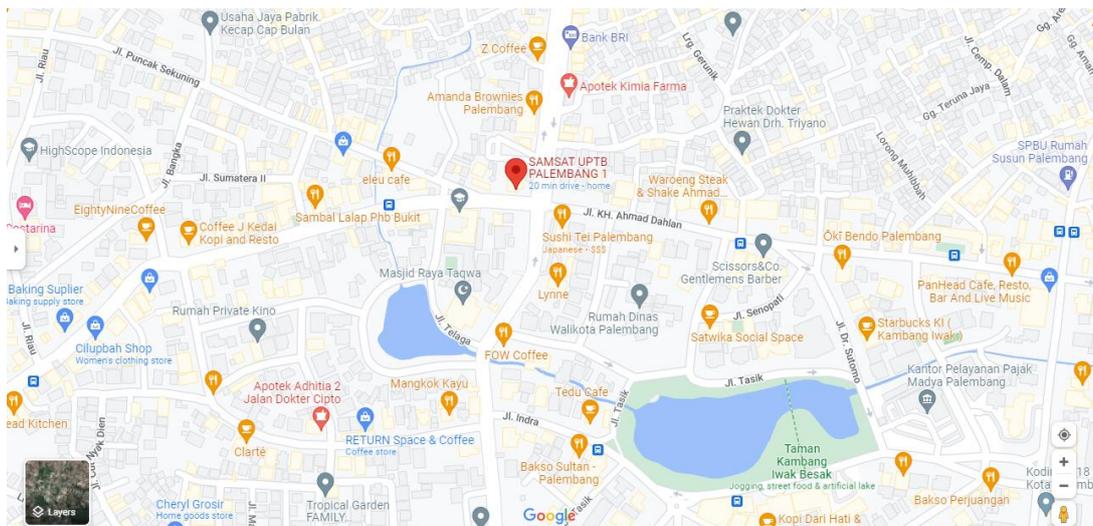
1. Provinsi Jambi di sebelah utara,
2. Provinsi Lampung di sebelah selatan,
3. Provinsi Bangka Belitung di sebelah timur, dan
4. Provinsi Bengkulu di sebelah barat.

Ibu kota dari Provinsi Sumatera Selatan memiliki luas wilayah 400.61 km² dan dihuni lebih dari 1.6 juta penduduk. Secara Geografis lokasi wilayah kota Palembang berada pada 2°59'27.99"LS 104°45'24.24"BT dengan ketinggian rata-rata 8 meter dari permukaan laut. Dengan letak Palembang yang cukup strategis ini sering dilalui oleh jalan lintas Sumatera yang menghubungkan antara daerah di pulau Sumatera. Kota Palembang juga memiliki beberapa kabupaten sebagai tetangganya Kabupaten Banyuasin,

Kabupaten Ogan Ilir dan Kabupaten Ogan Komering Ilir yang sering disebut Patungraya Agung atau Palembang raya.

Iklim tropis dari daerah kota Palembang dengan angin lembab nisbi berdasarkan kecepatan angin berkisar antara 2.3 km/jam – 4,5 km/jam ,suhu dari kota berkisar antara 23,4 – 31,7 derajat Celsius, kelembaban udara yang berkisar antara 75-89% dengan rata-rata penyinaran matahari 45% secara topografi tanah relative datar dan rendah.

**Gambar 6. Lokasi UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah
Wilayah Palembang I.**



Sumber : Diolah oleh penulis melalui Google Maps, 2022

Kantor Bersama Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Pengelolaan Daerah Samsat Wilayah Palembang I bertempat di Jalan Kapten A. Rivai Nomor. 28E, 26 Ilir D. I, Ilir Barat Palembang, Sumatera Selatan. Unit Pelayanan yang berada dibawah naungan Badan Pendapatan

Daerah Provinsi Sumatera Selatan ini memiliki cabang pelayanan seluruh UPTB yang ada di Kabupaten dan Kota Provinsi Sumatera Selatan diantaranya :

1. Samsat Keliling yang terdapat di Kabupaten / Kota,
2. Samsat Desa (Samdes),
 - a. Samdes Tanjung Batu
 - b. Samdes Tanjung Enim
 - c. Samdes Sungai Lilin
 - d. Samdes Tugumulyo
 - e. Samdes Mariana
3. Samsat Mall,
 - a. Palembang Square
 - b. Palembang Indah Mall
4. Samsat Corner,
 - a. Bank Sumsel Babel Lemabang
 - b. Bank Sumsel Babel PTC
5. E- Dempo (Aplikasi E-Dempo).

3. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis BadanPengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

a. Visi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Peendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, sebagai instansi sistem manunggal satu atap yang

melayani dalam pembayaran pajak memiliki visi mewujudkan Pelayanan Samsat Palembang CEPAT (Clean, Efektif, Profesional, Transparan).

1. Clean, bersih dari pungli kepada Wajib Pajak, tarif pajak sesuai dengan ketentuan PNPB PP No. 60 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah Provinsi Sumsel No.3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta bebas dari calo.
2. Efektif, pelayanan kami memberikan kemudahan dengan sentra pelayanan Corner, Samling, Payment Point.
3. Profesional, produk yang dikeluarkan dapat di pertanggungjawabkan.
4. Transparan, pelayanan dan informasi jumlah pajak dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.

b. Misi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Misi dari Unit Pelaksana Teknis badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I antara lain :

1. Profesional, Petugas Samsat memiliki skill, attitude dan knowledge yang baik.
2. Akuntabel, Produk yang dikeluarkan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Transparan, Pelayanan dan informasi jumlah pajak dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.

Selain itu Samsat Sumatera Selatan juga masih memiliki Misi yang lain diantaranya:

1. Bekerja dengan pengawas internal Polri serta Inspektorat Provinsi Sumatera Selatan.
2. Menambahkan sentra layanan secara tepat guna dan tepat sasaran berupa Samsat Desa, Samsat Keliling, Samsat Car Free Day dan E-Samsat, sehingga pelayanan semakin mudah dan murah.
3. Melakukan analisis dan evaluasi mengenai mekanisme pelayanan dan petugas pelayanan.
4. Memberikan edukasi kepada petugas dengan memberikan keterampilan, tata cara bersikap dan regulasi legitimasi operasional Ranmor sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Samsat dan Perda Provinsi Sumsel No. 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
5. Manambahkan loket layanan pengaduan guna menjamin pelayanan.
6. Membangun pojok informasi pajak yang dapat diakses pada Kantor Bersama Samsat.

4. Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi

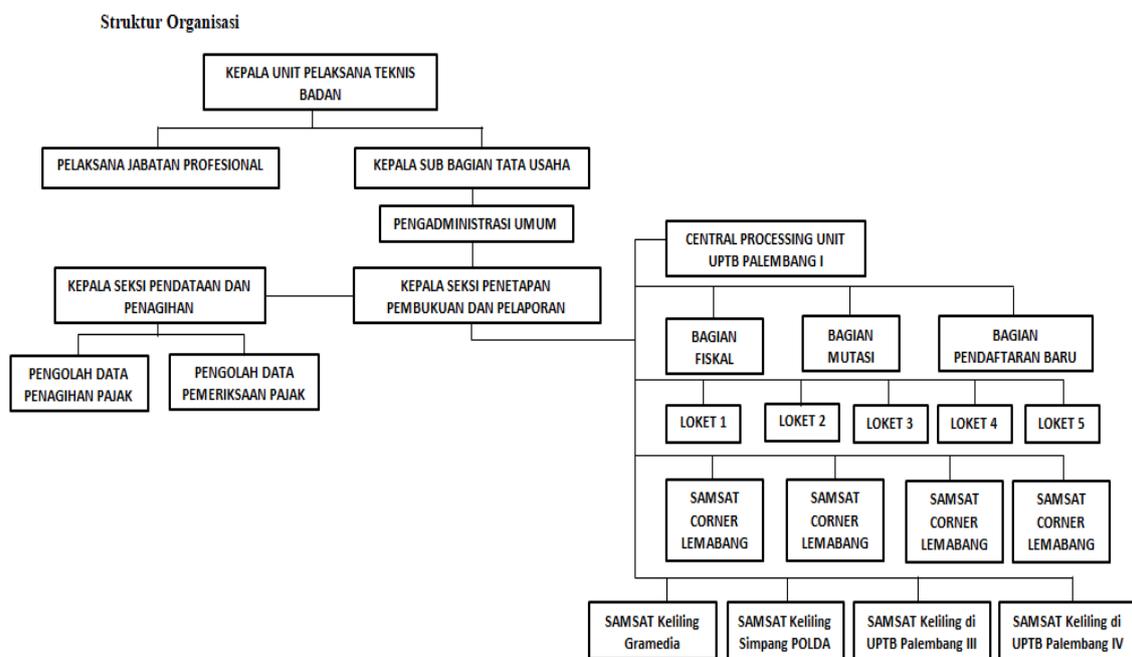
a. Tugas Fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang memiliki tugas dan fungsi dimana sesuai dengan pasal 2 ayat (2) pada peraturan gubernur nomor 21 tahun 2020 , melaksanakan

tugas teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang yang bersifat pelaksanaan di bidang pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan pada bidang pengelolaan pendapatan daerah pada badan pendapatan daerah

Berikut merupakan struktur organisasi dari Kantor UPTB Samsat Wilayah Palembang I :

Gambar 7. Struktur Organisasi UPTB Samsat Pengelolaan Pendapatan Wilayah Palembang I



a. Kepala UPTB

Merencanakan operasional, membagi tugas, memberi petunjuk, membimbing bawahan, mengevaluasi, melaporkan pelaksanaan tugas di Bidang Pendapatan agar dapat terselenggara dengan baik supaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Adapun rincian tugas diantaranya yaitu :

1. Merencanakan strategi pencapaian target sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
2. Merencanakan operasional ketatausahaan, penetapan, pembukuan, pelaporan, pendataan, dan penagihan pajak daerah sesuai dengan dengan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
3. Menyusun program kerja informasi pendapatan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
4. Mengelola Sistem Informasi Manajemen (SIM) Bidang Pendapatan Daerah dan Pelayanan Publik berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
5. Melaksanakan fasilitasi sistem aplikasi pendapatan dan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
6. Memelihara dan melakukan pengembangan sistem aplikasi pendapatan dan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
7. Mengumpulkan dan melakukan pengolahan data pendapatan daerah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;

8. Menyajikan informasi pendapatan daerah sebagai bahan kebijakan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
9. Menyusun bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan berdasarkan tupoksi masing-masing supaya mencapai sasaran kinerja yang telah ditetapkan;
10. Melaporkan dan mengevaluasi kegiatan sistem informasi teknologi pendapatan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
11. Mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka pencapaian target pendapatan daerah;
12. Membagi tugas, memberi petunjuk dan membimbing bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
13. Memeriksa hasil kerja dan memberikan penilaian terhadap kinerja dan prestasi kerja bawahan berdasarkan capaian hasil kerja sebagai bahan untuk peningkatan karier dan pemberian penghargaan dan sanksi;
14. Mengoreksi konsep surat/naskah dinas yang diajukan baik format maupun isinya untuk penyempurnaan konsep surat surat atau naskah dinas;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tupoksi, baik secara lisan maupun tertulis agar dapat segera diselesaikan.

b. Bagian Penetapan

Merencanakan kegiatan, membimbing bawahan, membagi tugas, memeriksa hasil, mengevaluasi hasil dan membuat laporan pelaksanaan tugas di Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan agar dapat terselenggara dengan baik supaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Adapun rincian Tugas jabatan yaitu :

1. Merencanakan kegiatan penghitungan penetapan pajak dan retribusi daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Merencanakan kegiatan penghitungan jumlah angsuran pemungutan /pembayaran/penyetoran atas permohonan Wajib Pajak dan retribusi daerah yang disetujui;
3. Merencanakan kegiatan penerbitan dan pendistribusian serta menyimpan arsip surat perpajakan dan retribusi daerah yang berkaitan dan menetapkan;
4. Merencanakan kegiatan penerimaan, penelitian, penandatanganan dan pengiriman daftar pengantar penetapan/pengurangan/penghapusan dan membukukannya untuk bahan pembuatan iktisar bulanan;
5. Merencanakan kegiatan penerimaan, penelitian, pembukuan tanda bukti pembayaran dan memperinci tinadasan bukti pembayaran tersebut;

6. Merencanakan kegiatan pengarsipan bukti-bukti pembayaran dan retribusi;
7. Merencanakan kegiatan pemindahan buku, restitusi dan kompensasi berdasarkan peraturan yang berlaku dan menyelenggarakan pembukuan bermacam-macam pembayaran pajak dan retribusi daerah;
8. Merencanakan kegiatan penerbitan surat-surat keterangan fiskal;
9. Membimbing bawahan dan membagi tugas kepada bawahan dengan cara memberikan disposisi agar pekerjaan segera dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
10. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan yang berhubungan dengan rencana dan program kegiatan agar dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan;
11. Mengevaluasi kinerja bawahan agar mudah melakukan koreksi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan supaya tidak terjadi kesalahan yang berulang.
12. Membuat laporan sebagai hasil pertanggungjawaban sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar mudah melakukan evaluasi peningkatan kinerja supaya bekerja lebih profesional.
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatan agar mudah untuk dilaksanakan supaya target dan sasaran kerja tercapai.

c. Bagian Pendataan dan Penagihan

Merencanakan kegiatan, membimbing bawahan, membagi tugas, memeriksa hasil, mengevaluasi hasil dan membuat laporan pelaksanaan tugas pada Seksi Pendataan dan Penagihan agar dapat terselenggara dengan baik supaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Adapun rincian tugas diantaranya yaitu :

1. Merencanakan kegiatan pendataan dan pendaftaran Wajib Pajak daerah dan wajib retribusi daerah melalui formulir pendaftaran;
2. Merencanakan kegiatan penghimpunan, pengolahan data pajak dan subjek pajak serta retribusi daerah melalui formulir surat pemberitahuan baik secara manual maupun komputerisasi;
3. Merencanakan kegiatan pemeriksaan lokasi/lapangan Wajib Pajak atas kepentingan dinas atau tembusan surat dinas dari instansi lain;
4. Merencanakan kegiatan penataan dan penyusunan daftar induk Wajib Pajak dan retribusi daerah;
5. Merencanakan kegiatan penyimpanan surat perpajakan dan retribusi daerah yang berkaitan dengan pendapatan dan pendaftaran;
6. Merencanakan kegiatan pemberian pelayanan dan informasi berkaitan dengan tata cara/mekanisme pemabayaran pajak dan retribusi daerah pada unit pelaksana teknis dinas;
7. Merencanakan kegiatan penyampaian SPTPD dan dokumen lainnya kepada seksi penetapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tersedianya data yang valid;

8. Merencanakan kegiatan penagihan pajak dan retribusi daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
9. Merencanakan kegiatan penghimpunan pengiven tariskan tunggakan-tunggakan pajak dan retribusi daerah;
10. Merencanakan kegiatan penatausahaan dan penyampain surat teguran, surat tagihan pajak daerah (STPD) dan menyiapkan bahan pelaksanaan surat paksa;
11. Membimbing bawahan dan membagi tugas kepada bawahan dengan cara memberikan disposisi agar pekerjaan segera dapat selesai sesuai dengan tepat waktu;
12. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan yang berhubungan dengan rencana dan program kegiatan agar dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan;
13. Mengevaluasi kinerja bawahan agar mudah melakukan koreksi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan supaya tidak terjadi kesalahan yang berulang;
14. Membuat laporan sebagai hasil pertanggung jawaban sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar mudah melakukan evaluasi peningkatan kinerja supaya bekerja lebih profesional;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatan agar mudah untuk dilaksanakan supaya target dan sasaran kerja tercapai.

d. Bagian Tata Usaha

Merencanakan kegiatan, membimbing bawahan, membagi tugas, Memeriksa hasil, mengevaluasi hasil dan membuat laporan pelaksanaan tugas di Sub Bagian Tata Usaha agar dapat terselenggara dengan baik supaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Adapun rincian tugas diantaranya yaitu :

1. Merencanakan kegiatan operasional Sub Bagian Tata Usaha, berdasarkan tugas pokok dan fungsi agar pelaksanaan tugas menjadi efektif dan efisien;
2. Merencanakan kebutuhan dan menyelenggarakan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tersedianya sarana dan prasarana yang dibutuhkan;
3. Menyusun dan mengelola dokumen perencanaan anggaran belanja pegawai sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar dapat terlaksananya kegiatan;
4. Melakukan tata kelola keuangan pelaksanaan anggaran belanja, evaluasi dan penyusunan laporan sesuai dengan peraturan yang berlaku guna tertib administrasi;
5. Mengelola administrasi perlengkapan dan memelihara sarana dan prasarana perkantoran sesuai dengan peraturan yang berlaku guna tertib administrasi;

6. Melaksanakan penanganan telepon/email dan fasilitator komunikasi dengan pemakai sesuai dengan peraturan yang berlaku guna tertib administrasi;
7. Mengelola ketatausahaan, kearsipan dan mengelola administrasi kepegawaian sesuai dengan peraturan yang berlaku guna tertib administrasi;
8. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan serta menyampaikan laporan kepada Kepala UPTB sesuai dengan peraturan yang berlaku guna tertib administrasi;
9. Membimbing bawahan, membagi tugas kepada bawahan dan menilai prestasi kerja pegawai dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
10. Membuat laporan dan mengevaluasi kinerja sebagai hasil pertanggungjawaban sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar mudah melakukan evaluasi peningkatan kinerja supaya bekerja lebih profesional.
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatan agar mudah untuk dilaksanakan supaya target dan sasaran kerja tercapai.

5. Jumlah Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan

Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah |
|----------------------|---------------|
| Laki-laki | 27 |
| Perempuan | 43 |
| Total | 70 |

Sumber : Diolah Oleh Penulis, Melalui Data Pada Bagian Tata Usaha di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Jumlah |
|---------------------------|---------------|
| Lulusan SMA/K/MA/K | 23 |
| Lulusan DIII | 4 |
| Lulusan S1 | 21 |
| Lulusan S2 | 22 |
| Lulusan S3 | - |
| Total | 70 |

Sumber : Diolah Oleh Penulis, Melalui Data Pada Bagian Tata Usaha di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

Tabel 6. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

| Pangkat/Golongan | Jumlah |
|-------------------------|---------------|
| Golongan II | 2 |
| Golongan III | 23 |
| Golongan IV | 7 |
| Total | 32 |

Sumber : Diolah Oleh Penulis, Melalui Data Pada Bagian Tata Usaha di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

B. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (*Door to Door*) Terhadap para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Data yang di peroleh dan digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan penulis berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data, dimana telah di kemukakan pada bab III sebelumnya. Data sekunder merupakan data pendukung yang telah diperoleh dan digunakan dalam sebuah penelitian seperti jurnal, undang-undang, dan catatan pendukung lainnya. Sedangkan data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (*Door to Door*) Terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I di ukur melalui teori efektivitas Sutrisno Edi (2007: 125-127). Dimana Sutrisno Edi menggunakan satu parameter atau dimensi dengan lima indikator yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

1. Pemahaman Program

Suatu program dari sebuah organisasi atau instansi dikatakan berhasil apabila dapat dipahami oleh masyarakat yang terlibat dalam program. UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dimana merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki program SAMSAT DTD (*Door to*

Door), dimana untuk mengukur efektifnya program tersebut dilihat dari sosialisasi program. Terdapat 1 sub indikator pemahaman program yaitu :

a. Sosialisasi Program SAMSAT DTD (*Door to Door*) di Wilayah Palembang I.

Gambar 8. Pelaksanaan Program SAMSAT DTD Wilayah Palembang I



Sumber : Diolah Oleh Penulis, Dari Laporan Kegiatan Harian Tim Lapangan Program SAMSAT DTD "Door to Door" Wilayah Palembang.

Sosialisasi program merupakan suatu usaha untuk memberikan informasi suatu kabar atau berita, dengan adanya sosialisasi program oleh organisasi pemerintahan kepada masyarakat dapat memberikan pengenalan dan pemahaman dalam lingkungan yang menjadi tempat sasaran program. Suatu program dikatakan berhasil apabila dalam tahap awalnya di berikan pemahaman dan informasi yang valid tentang program yang di selenggarakan atau dilaksanakan, dalam hal ini sosialisasi telah

dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Hal ini telah dibenarkan oleh bapak Firnaz Lustian, S.H. selaku Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang dikutip melalui wawancara (7 juni 2022) berikut :

“Sebelum pelaksanaan program SAMSAT DTD kami telah Melaksanakan sosialisasi ke 4 kecamatan dimana para wajib pajak yang terdata dalam program ini, selain itu juga kita ada sosialisasi ke televisi dan talk show untuk memberikan informasi mengenai program SAMSAT DTD dan manfaatnya program ini untuk masyarakat terkhususnya lagi para wajib pajak yang berada di lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Dalam program ini juga bukan hanya sekedar mendata dan menagih pajak saja, namun kita memfokuskan pada pelayanan kita kepada para wajib pajak dengan predikat yang kita terima sebagai pelayanan publik yang mendapatkan nilai “A” melalui program ini juga kita mengedukasi masyarakat untuk taat dalam membayarkan kewajibannya membayar pajak juga memberitahu bahwa membayar pajak sendiri itu tidak memakan waktu yang lama, dan memperjelas proses pembayaran pajaknya, dengan harapan kedepannya masyarakat lebih peduli lagi akan membayar pajak tepat pada waktunya sehingga juga tidak terkena denda administrasi nantinya”

Hal ini juga di perkuat dari hasil wawancara bersama ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M (7 juni 2022) selaku Kordinator di lapangan :

“iya metra jadi kita sebelum kelapangan kita ada kordinasi dahulu untuk sosialisasi ke masing-masing kecamatan tujuannya untuk memberitahukan dan mengedukasi masyarakat yang ada dikecamatan bahwa kedatangan kita untuk melaksanakan program SAMSAT DTD (*Door to Door*) ini selain sosialisasi ke televisi dan talk show kita juga sosialisasi keradio dan turun kejalan untuk membagikan brosur program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.”

Hal ini juga di perkuat lagi dari hasil wawancara dengan Wajib Pajak (7 juni 2022) yang terdata dalam program SAMSAT DTD (*Door to Door*) ini :

“Ibu mendapatkan informasi adanya program SAMSAT DTD (*Door to Door*) ini dari Televisi dimana ibu melihat bahwa kecamatan ibu termasuk kedalam dari program ini adik, dan juga ibu melihat dari koran jadi menurut ibu sosialisasi yang diberikan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I sudah cukup luas ya, ibu rasa anak-anak milenials dan juga orang yang lebih update dari ibu juga mungkin lebih tahu lebih dulu tentang informasi program SAMSAT DTD (*Door to Door*) ini.”

Berdasarkan analisa dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa narasumber di atas bahwa sebelum tim turun kelapangan dalam hal ini mendatangi rumah masyarakat yang terdata dalam program SAMSAT DTD (*Door to Door*) sebelumnya telah melakukan berbagai sosialisasi yang telah dilakukan kepada masyarakat tentang pelaksanaan program SAMSAT DTD (*Door to Door*) oleh UPTB Pengelolaan Pendapatatn Daerah Wilayah Palembang I dan bukan hanya sebagai program mendata dan menagih pajak kendaraan program ini juga berfokus untuk mengedukasi masyarakat untuk penting dalam membayarkan kewajibanya membayar pajak tepat pada waktunya sehingga tidak ada lagi masyarakat yang terkena sanksi administrasi akibat keterlambatan dalam membayar pajak kendaraannya. Dilihat dari gambar diatas dapat diketahui bahwa sosialisasi dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” telah berjalan dan pemahaman terhadap program sudah dikatakan efektif.

2. Tepat Sasaran

Gambar 9. Pelaksanaan Program SAMSAT DTD Wilayah Palembang I



Sumber : Diolah Oleh Penulis, Dari Laporan Kegiatan Harian Tim Lapangan Program SAMSAT DTD “Door to Door” Wilayah Palembang.

Sebuah program yang akan dilaksanakan atau dijalankan pastinya memiliki sasaran yang akan menjadi targer dari program tersebut, dengan adanya sasaran program akan mempermudah dalam melaksanakan program yang telah terencana. Suatu program juga dikatakan berhasil apabila dari sasaran program telah menerima manfaat dari program yang diberikan. Untuk dapat melihat apakah program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang telah dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dilihat dari ketepatan sasaran program, terdapat 2 sub indikator dalam tepat sasaran :

a. Kesesuaian dengan kriteria program

Kesesuaian dalam sebuah program menjadi hal yang penting di perhatikan, karena dalam pelaksanaan program yang akan dijalankan harus memiliki sasaran yang jelas agar maksud dan tujuan dari program dapat

tersampaikan ke masyarakat. Program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I sudah memiliki sasaran sesuai kriteria yang akan menjadi target dari program yang dilaksanakan.

Hal ini telah dibenarkan oleh bapak Firnaz Lustian, S.H. selaku Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

“Target atau sasaran dari program SAMSAT DTD (*Door to Door*) itu sendiri adalah para wajib pajak yang menunggak namun disini kita lebih memfokuskan kepada wajib pajak yang mempunyai kendaraan R4 (Mobil), dimana tunggakannya yang tinggi ya, selain itu juga jumlah pajaknya yang lebih besar juga terdapat pajak progresif apabila si wajib pajak ini memiliki lebih dari 1 kendaraan R4, maka dari itula kita memfokuskan ke kendaraan R4 (Mobil)”

Hal ini juga di perkuat dengan wawancaran bersama Kasi Pendataan dan Penagihan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M yang menjadi kordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) , yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

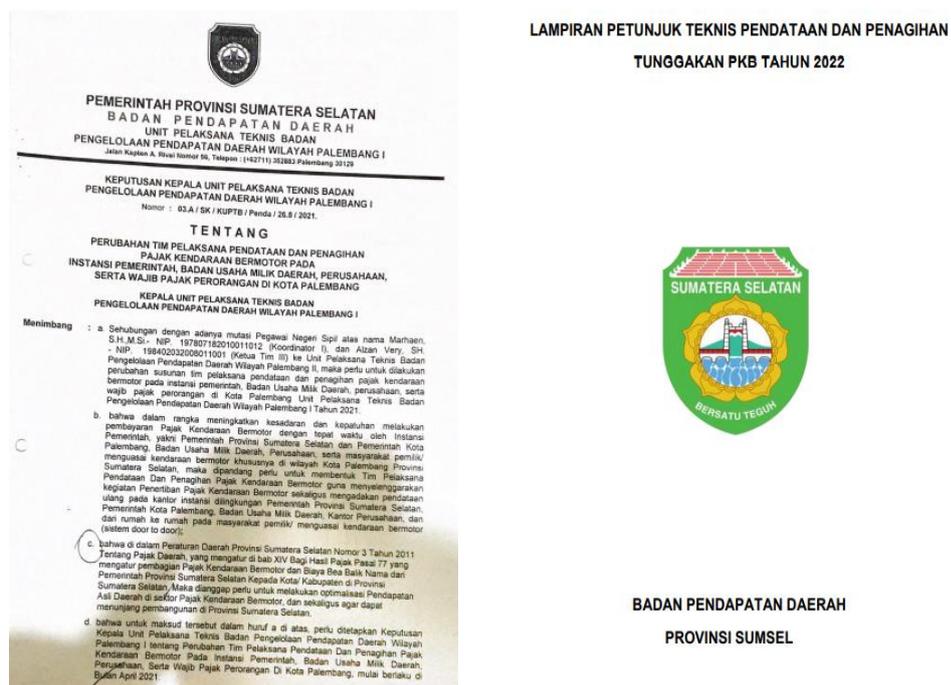
“Ibu sebagai koordinator dari program SAMSAT DTD (*Door to Door*) mengenai sasaran dari program ialah seluruh para wajib pajak yang menunggak, namun kita di Palembang itu terbagi menjadi 4 Wilayah ya, nah target atau sasaran kita di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang ialah wajib pajak di 4 kecamatan ilir barat 1, Iilir barat 2, Bukit kecil dan ilir timur 1 dalam hal ini kita memfokuskan kepada kendaraan R4 (Mobil) ya, dikarenakan jumlah pajaknya yang besar juga apabila si wajib pajak ini memiliki kendaraan lebih dari 1 maka akan terdapat pajak progresifnya”

Berdasarkan analisis hasil wawancara yang telah dilakukan bersama narasumber bahwa program SAMSAT (*Door to Door*) yang dilaksanakan

oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang menjadi target atau sasaran dari program ini ialah para wajib pajak yang memiliki kendaraan R4 (mobil) yang berada dalam lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yaitu terdapat 4 kecamatan Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil dan Ilir Timur I selain itu juga apabila wajib pajak memiliki kendaraan R4 lebih dari satu maka akan terdata dalam pajak progresif.

b. Adanya Panduan Dalam Pelaksanaan Program

Gambar 10. Surat Keputusan (SK) Program SAMSAT (*Door to Door*) dan Buku Petunjuk Teknis dan Petunjuk pelaksana Program



Sumber : Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Hal yang mendasar dalam melaksanakan program pastinya harus memiliki panduan yang menjadi acuan atau aturan yang harus dipatuhi

selama menjalankan program tersebut dan tidak boleh keluar dari panduan program dengan begitu program yang dilaksanakan akan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam hal ini Program SAMSAT DTD (*Door to Door*) telah memiliki panduan dan standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dengan program yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Hal ini telah dibenarkan oleh ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M Kasi Pendataan dan Penagihan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang menjadi koordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) (7 juni 2022):

“Tentu pada saat pelaksanaan program SAMSAT DTD (*Door to Door*) dilapangan sebelumnya kita telah di arahkan dari bapak sendiri juga selalu mengingatkan kita untuk tetap melaksanakan sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku, selain itu juga kita memiliki pedoman berupa buku juklak dan juknis (petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis) yang di keluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah sebagai acuan tim pada pelaksanaan program dilapangan.”

Hal ini juga di perkuat oleh ibu Desmiriyanti, S.STP., M.Si sebagai sekretaris pelaksana program dan anggota tim SAMSAT DTD (*Door to Door*) UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I (7 juni 2022) :

“setelah surat keterangan (SK) Nomor : 03.A/ SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021, program turun dan terdapat nama-nama tim yang akan turun kelapangan untuk melaksanakan program SAMSAT (*Door to Door*) hal yang paling mendasar kita selalu berpedoman untuk menjaga etika, sopan santun pada saat berhadapan dengan parak wajib pajak, selain itu juga kita memiliki standar operasional prosedur (SOP) jadi tidak boleh keluar dari SOP pada saat dilapangan.”

Berdasarkan pada hasil analisis wawancara diatas mengenai ketepatan sasaran dan pedoman yang menjadi pada saat pelaksanaan program SAMSAT DTD (*Door to Door*) oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, adalah surat keterangan (SK) Nomor. 03.A/SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021 mengenai Perubahan Tim Pelaksana Pendataan dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan, Serta Wajib Pajak Perorangan di Kota Palembang, dimana memuat nama-nama yang bertugas dalam pelaksanaan program, selain itu juga terdapat standar operasional prosedur, dan juklak dan juknis (petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis) yang di buat oleh Badan Pendapatan Daerah untuk menjadi acuan atau pedoman tim pelaksana program SAMSAT DTD (*Door to Door*).

Pada indikator tepat sasaran ini, hasil yang didapatkan pada penelitian ini bahwa pelaksanaan pada program SAMSAT DTD "*Door to Door*" ini sudah tepat sasaran dan efektif dalam pelaksanaan dimana target sasaran merupakan 4 kecamatan dalam lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, serta dalam panduan pada program ini telah sesuai dengan surat keterangan (SK) Nomor. 03.A/SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021 mengenai Perubahan Tim Pelaksana Pendataan dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan, Serta Wajib Pajak Perorangan di Kota Palembang,

3. Tepat Waktu

Tabel 7. Standar Operasional Prosedur DTD (*Door To Door*) di 4 Kecamatan.

| NO. | KEGIATAN | KELENGKAPAN | WAKTU | KET. |
|------------|--|---|-----------------------------|-------------|
| 1. | Menyiapkan data para Wajib Pajak Plat Hitam yang menunggak per-Kecamatan. | Komputer | | |
| 2. | Membagi data Para Wajib Pajak yang akan didatangi per-petugas. | K omputer | | |
| 3. | Menyiapkan buku <i>Form</i> Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor yang terdiri dari 2 rangkap (putih dan biru) dengan mengisi : <ul style="list-style-type: none"> • Nomor Lembar Arsip • Nama Petugas • Tanggal • Nama Pemilik • Nomor Polisi • Merk/Type/Jenis Kendaraan • Tahun Pembuatan • Jatuh Tempo • Jumlah Pajak • <i>Contact Person</i> | Komputer, Buku <i>Form</i> Pemberitahuan PKB, dan Pena. | 1 Hari sebelum ke lapangan. | |
| 4. | Mendatangi kantor Kecamatan untuk sosialisasi kegiatan. | Rompi Tim, Masker, Kendaraan, Foto. | 20 Menit. | |
| 5. | Mendatangi Wajib Pajak sesuai dengan alamat yang tertera pada Buku <i>Form</i> . | Buku <i>Form</i> Pemberitahuan PKB, <i>Form</i> Pembelokiran, Foto. | | |

| | | | | |
|----|---|--|-----------|--|
| 6. | <ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan kepada Wajib Pajak mengenai maksud kedatangan dengan menunjukkan Surat Tugas dari Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sumsel. • Menanyakan kepada Wajib Pajak mengenai kebenaran kepemilikan kendaraan. • Apabila data sesuai, menyerahkan <i>Form</i> Pemberitahuan PKB lembar putih dengan sebelumnya meminta tanda tangan penerima. • Apabila data tidak sesuai, petugas menuliskan keterangan pada <i>Form</i> dengan meminta tanda tangan penerima (tanpa menyerahkan <i>Form</i> lembar putih). • Apabila kendaraan sudah dijual maka diberikan <i>Form</i> Pemblokiran untuk selanjutnya diarahkan datang ke Samsat di Jl.POM IX. | Buku <i>Form</i> Pemberitahuan PKB, <i>Form</i> Pemblokiran, Foto. | 10 menit. | |
| 7. | Apabila Wajib Pajak atau yang mewakili tidak berada di tempat maka petugas menempelkan <i>Form</i> tersebut di tembok atau pada pagar rumah. | Buku <i>Form</i> Pemberitahuan PKB, Foto. | 2 Menit. | |
| 8. | Merekap data Wajib Pajak yang sudah didatangi. | Komputer | | |

Sumber : Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Ketepatan waktu menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan sebuah program artinya program yang telah dilaksanakan harus terselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan dan tidak boleh melewati batas waktu yang telah di tentukan sebelumnya. Untuk dapat melihat ketepatan waktu pada pelaksanaan program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang

dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I terdapat 1 sub indikator tepat waktu :

a. Keberlangsungan Program Mulai Dari Perencanaan Sampai Implementasi Program.

Dalam proses perencanaan sebuah program hingga nantinya sampai pada waktu implementasi program pastinya harus memiliki tolak ukur yang jelas sehingga dapat menentukan berapa lama waktu yang digunakan mulai dari perencanaan program hingga sampai pada proses implementasi program. Dalam hal ini pada program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang telah dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada saat pelaksanaan program.

Hal ini telah dibenarkan oleh bapak Firnaz Lustian, S.H. selaku Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

“Dari proses perencanaan hingga pada implementasi program alhamdulillah kita sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, proses pelaksanaan program dilaksanakan per triwulan atau 3 bulan, jadi kita selama pelaksanaan terus fokus dan berpegang teguh dari pedoman dan juga tim-tim kita di lapangan terus kita jaga komunikasi dan memonitor terus apakah laporan hariannya sesuai dengan apa yang diharapkan, karna kita targetkan per-tim ya itu 10 wajib pajak per harinya dengan maksimal tim 2 orang artinya disini satu tim harus mampu mendatangi rumah para wajib pajak sebanyak 20 orang, dengan harapan program dalam berjalan tepat pada waktunya.”

Hal ini telah di perkuat dan dibenarkan oleh ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M Kasi Pendataan dan Penagihan yang menjadi Koordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) UPTB Pengelolaan Pendapatan

Daerah Wilayah Palembang I, yang dikutip melalui wawancara sebagai berikut (7 juni 2022) :

“iyaa benar sekali metra, jadi kita dari awal pelaksanaan itu udah membetuk tim dan per-tim nya itu 2 orang yang harus mendatangi rumah wajib pajak yang terdata sebanyak 20 orang wajib pajak, sehingga program ini dapat berjalan dengan lancar per triwulannya, dan alhamdulillah juga pada akhir program itu kita dapat menyelesaikannya tepat pada waktu yang telah di tentukan.”

Berdasarkan pada analisis wawancara yang telah dilakukan bahwa program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, bahwa program ini telah berjalan tepat pada waktu yang telah ditentukan dan telah sesuai dengan SOP yang dilakukan para petugas dilapangan.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya sebuah tujuan merupakan target akhir dari sebuah kegiatan atau program yang telah diselesaikan dan menjadi alat ukur keberhasilan atau kegagalan dari sebuah program sesuai sasaran yang diinginkan dan direncanakan, serta hasil akhir program yang dicapai sesuai tujuan dari program itu sendiri. Untuk dapat melihat apakah program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang telah dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I telah mencapai tujuan programnya, terdapat 1 sub indikator dalam tercapainya tujuan :

a. **Meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak di SAMSAT Wilayah Palembang I.**

Gambar 11. Formulir dan Buku Pendataan Pajak Kendaraan Bermotor pada Program SAMSAT DTD (*Door to Door*)

The image shows two forms. The left form is a data collection form for vehicle tax registration, titled 'FORM PENDATAAN PENCERMIN TUNGGALAN PKB UPTB KOTA PALEMBANG I BERKENDARAAN SURABAYA'. It contains sections for vehicle details, owner information, and tax status. The right form is a 'PEMBERITAHUAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR' (Vehicle Tax Notification) form, issued by the 'KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGKAL SATU ATAP UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH PROVINSI SUMATERA SELATAN'. It includes fields for taxpayer information, vehicle details, and tax amounts.

Sumber : Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Kesadaran para wajib pajak hingga saat ini masih sangat rendah dikarenakan masih kurangnya pengetahuan, sistem, dan mekanisme pembayaran pajak sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran para wajib pajak. Program pelayanan publik SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang telah dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ini telah mampu meningkatkan dan menumbuhkan kesadaran wajib pajak terkhususnya lagi para wajib pajak yang berada dalam lingkungan SAMSAT Wilayah Palembang I.

Hal ini telah dibenarkan oleh bapak Firnaz Lustian, S.H. selaku Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

“Setelah terlaksananya program SAMSAT DTD “*Door to Door*” dari hasil tagihan kepada para wajib pajak, kebanyakan masyarakat terkhususnya wilayah Palembang I ya itu banyak yang langsung membayarkan pajak kendaraannya, namun hasil dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” sendiri tidak 100% karena pada pelaksanaan program sendiri kita masih di halau bencana global ya pandemi covid-19 dimana menyebabkan pendapatan masyarakat itu sendiri menurun, sehingga masih banyak para wajib pajak yang masih menunggak dalam membayarkan kewajibannya membayar pajak kendaraan.”

Hal ini telah di perkuat dan dibenarkan oleh ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M Kasi Pendataan dan Penagihan yang menjadi Koordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, yang dikutip melalui wawancara sebagai berikut (7 juni 2022) :

“iya metra sejak awal program ini berjalan kita selalu berupaya agar mampu meningkatkan kesadaran para wajib pajak terkhususnya wajib pajak yang berada dalam lingkungan namun pada saat pelaksanaan program ini sendiri kita masih dilanda bencana global ya pandemi covid-19, dimana selain lingkup gerak kita yang dibatasi namun disisi lain juga pendapatan masyarakat yang menurun, dan banyak sekali data-data yang tidak sinkron yang ada di lapangan seperti alamat wajib pajak yang tidak ditemukan, kendaraan yang sudah dijual namun belum balik nama kendaraan, hingga kendaraan yang sudah pindah alamat, namun dari hasil akhir program ini cukup memberikan efek yang baik kepada masyarakat itu sudah lebih dari cukup dalam tujuan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ini sendiri.

Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara bersama ibu Desmiriyanti, S.STP., M.Si sebagai sekretaris pelaksana program dan anggota tim SAMSAT DTD (*Door to Door*) UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I (7 juni 2022) :

“Dari hasil akhir yang didapat pada pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” memang banyak yang langsung membayarkan pajak kendaraannya dilihat dari laporan yang ada terdapat 104 para wajib pajak yang langsung membayar dan langsung kita laporkan ke Badan

Pendapatan Daerah atau yang kita akrab dengan tingkat I ya, walaupun mungkin hanya 10% jika kita totalin dari jumlah wajib pajak yang terdata dalam program ini, namun dalam ini juga masih banyak para wajib pajak yang pajaknya masih hidup namun terdata mungkin itu karena waktu pembayaran pajaknya telah mendekati waktu pembayaran ada juga alamat wajib pajak yang tidak ditemukan, kendaraan yang telah dijual namun belum melakukan balik nama, hingga masih banyak juga yang telah pindah alamat, selain itu juga dari hasil lapangan masyarakat telah banyak menerima buku form data wajib pajak artinya program ini telah berjalan sesuai dengan tujuan karena banyak juga masyarakat yang merasa diperdulikan atau dijadikan sebagai alarm untuk membayar kewajibannya tepat pada waktunya, dengan harapan setelah program ini terlaksana dapat meningkatkan lagi kesadaran wajib pajak sehingga tidak ada lagi para wajib pajak yang menunggak terlalu lama, bahkan terkena denda administrasi akibat keterlambatan dalam membayarkan pajak kendaraannya”

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dengan wawancara bersama narasumber bahwa dalam tercapainya tujuan pada program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I tergolong tidak efektif karena hanya 10% wajib pajak yang langsung membayarkan pajak kendaraanya yang di ukur melalui kriteria rasio efektivitas menurut kemendagri tahun 1996 Nomor 600.900.327.2016, namun secara pelaksanaan program ini telah mencapai tujuannya untuk dapat mensosialisasikan program ini kepada para wajib pajak dengan hampir secara keseluruhan telah menerima form wajib pajak, selama sosialisasi hingga akhir program ini.

5. Perubahan nyata

Peubahan atau reformasi nyata dari sebuah program merupakan salah satu bentuk berhasil atau tidaknya suatu program yang dilaksanakan. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut dapat berjalan

dengan baik serta dapat memberikan hasil yang nyata kepada kelompok masyarakat yang menjadi sasaran. Untuk bisa melihat apakah program SAMSAT DTD (*Door to Door*) yang telah dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, terdapat 2 sub indikator dalam perubahan nyata :

a. Berkurangnya Jumlah Wajib Pajak yang Menunggak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan.

Tabel 8. Jumlah Wajib Pajak yang terdata pada Program SAMSAT DTD (*Door to Door*) pada tahun 2021-2022

| No | Kecamatan | Tahun | |
|----|----------------|-------|------|
| | | 2021 | 2022 |
| 1. | Bukit Kecil | 501 | 363 |
| 2. | Iilir Barat I | 394 | 233 |
| 3. | Iilir Barat II | 247 | 161 |
| 4. | Iilir Timur I | 252 | 248 |
| 5. | Total | 1394 | 1005 |

Sumber : Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Dalam program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I berkurangnya jumlah wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan adalah tujuan utama dari program ini, sehingga program ini dapat di anggap mampu mengurangi jumlah wajib pajak yang menunggak

dan dapat memberikan kesadaran kepada wajib pajak yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I.

Dalam hal ini telah dibenarkan oleh bapak Firnaz Lustian, S.H. selaku Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

“Setiap program yang telah dirancang dan dilaksanakan pasti memiliki plus dan minusnya, begitu juga dengan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ini, secara keseluruhan sudah memiliki hasil adanya kesadaran para wajib sehingga berkurangnya wajib pajak yang menunggak dalam membayar pajak kendaraannya terkhususnya wajib pajak di lingkungan kita, sehingga kami berharap dapat diterapkan oleh SAMSAT wilayah lainnya, karena saya merasa program ini memiliki pengaruh yang cukup besar untuk dapat mengurangi jumlah wajib pajak yang menunggak di kota Palembang karena baru SAMSAT wilayah Palembang I yang melaksanakan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ini.”

Hal ini telah di perkuat dan dibenarkan oleh ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M Kasi Pendataan dan Penagihan yang menjadi Koordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, yang dikutip melalui wawancara sebagai berikut (7 juni 2022) :

“Jika kita lihat dari selama pelaksanaan program ya hingga saat ini sedikit demi sedikit telah berkurang walaupun tidak terlalu signifikan banyak namun telah ada hasilnya, bagaimana tidak selain dari sanksi moral yang menyebabkan wajib pajak menjadi malu dikarenakan telah di datangi oleh tim pendataan dan penagihan yang berada dilapangan, selain itu juga data para wajib pajak yang telah menerima buku form wajib pajak yang telah lama menunggak akibat belum melaksanakan BBN, pemblokiran kendaraan, disingkronkan dan di perbaharui antara data yang berada di lapangan dan yang berada disistem sehingga menunjukkan bahwa banyak data yang tidak sesuai dalam hal ini tidak semua wajib pajak yang terdata itu belum tentu lalai dalam membayarkan kewajibannya.”

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan bahwa program SAMSAT DTD “*Door to Door*” selama pelaksanaan program telah

memiliki hasil akibat dari sanksi sosial dengan didatangi dan didata tim lapangan, namun untuk secara keseluruhan masih banyak para wajib pajak yang menunggak, hal ini terlihat dari data program SAMSAT DTD “*Door to Door*” di tahun 2022 dimana banyak para wajib pajak yang terdata pada program sebelumnya telah banyak berkurang maka dengan ini adanya kesadaran wajib pajak yang dihasilkan dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ini sehingga mampu mengurangi jumlah para wajib pajak yang menunggak terkhususnya para wajib pajak yang termasuk dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, sehingga nantinya program ini juga diharapkan dapat ditiru untuk wilayah SAMSAT yang lainnya di kota Palembang.

b. Meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Lingkungan SAMSAT Wilayah Palembang I.

Perubahan nyata merupakan konsisteny hasil akhir dari sebuah program dimana proses dari kegiatan yang telah dilakukan mampu membuat perubahan dan memberikan manfaat bagi para masyarakat yang menerimanya dengan harapan mampu mempertahankan apa yang telah menjadi perubahan yang lebih baik. Dalam hal ini pada program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang telah dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, telah memberikan perubahan nyata terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan dilingkungan SAMSAT wilayah Palembang I dalam membayarkan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Dalam hal ini telah dibenarkan oleh bapak Firnaz Lustian, S.H. selaku Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

“Dilihat dari hasil program SAMSAT DTD “*Door to Door*” efek yang diberikan program ini cukup berpengaruh untuk perubahan positif pada program SAMSAT DTD “*Door to Door*” selanjutnya pada tahun 2022 ini, sebagai monitoring perkembangan perubahan nyata akan kesadaran para wajib pajak, tidak itu juga faktor yang membuat wajib pajak dilingkungan kita mengalami perubahan dimana fasilitas yang kita berikan selama program berlangsung itu sangat memadai mulai dari sosialisasi sampai kita mengedukasi wajib pajak dengan syarat-syarat pembayaran pajak bahwa membayar pajak kendaraan itu tidak serumit dan seribet yang dibayangkan kebanyakan wajib pajak, dan tetap melayani dengan sepenuh hati sehingga wajib pajak merasa nyaman dengan program yang kita berikan. Selain itu juga ada faktor yang cukup menghambat kita yaitu tadi para wajib pajak dimana alamatnya tidak sesuai atau tidak dapat ditemukan sehingga manfaat program yang kita berikan itu tidak sampai kepada para wajib pajak.”

Selain itu juga hal ini diperkuat kembali dan dibenarkan oleh ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M Kasi Pendataan dan Penagihan yang menjadi Koordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, yang dikutip melalui wawancara sebagai berikut (7 juni 2022) :

“kita telah melihat manfaat dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ini sedikit telah mampu membuat adanya perubahan kebiasaan dari para wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraanya, sama yang seperti yang disampaikan bapak juga ya program ini terus kami laksanakan untuk bisa terus mengedukasi para wajib pajak dengan harapan perubahan yang telah terlihat sedikit demi sedikit ini mampu menjadi perubahan yang besar melalui monitoring pada setiap program ini dilaksanakan dan jumlah para wajib pajak pada program tahun ini telah sedikit mengalami penurunan dari jumlah wajib pajak yang menunggak artinya memang program ini mampu membuat perubahan.”

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dengan wawancara bersama narasumber bahwa program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang

dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I memiliki pengaruh yang positif mampu membuat perubahan nyata hal ini ditandai dengan berkurangnya jumlah wajib pajak yang terdata dalam program SAMSAT DTD pada tahun 2022 ini, namun disini ada faktor pendukung yaitu pelayanan pada program ini yang mampu diterima oleh para wajib pajak terkhususnya wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I sehingga program dalam berjalan dengan lancar, selain itu juga ada faktor yang menghambat untuk dapat membuat perubahan agar dapat meningkatnya kepatuhan para wajib pajak yaitu para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat di temukan, pemilik kendaraan telah berpindah tangan tanpa adanya BBN, mutasi kendaraan, sehingga para tim yang berada dilapangan dalam hal ini jumlah alamat yang tidak dapat ditemukan ini cukup banyak sehingga manfaat dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” tidak dapat diterima atau diberikan dengan maksimal kepada para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat ditemukan.

Tabel 9. Matrix Hasil Temuan

| Dimensi | Indikator | Hasil Temuan Penelitian |
|----------------------------|---|---|
| Efektivitas Program | Pemahaman Program a. Sosialisasi Pemahaman Program SAMSAT DTD “ <i>Door to Door</i> ” di wilayah Palembang I. | - Pada saat sebelum tim turun kelapangan telah melakukan sosialisasi ke 4 kecamatan yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, bukan sosialisasi ke kecamatan yang dilakukan tetapi juga melalui media televisi, talk show, radio hingga turun kejalan untuk membagikan brosur program samsat DTD “ <i>Door to Door</i> ” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang |

| | | |
|--|---|--|
| | | I. |
| | <p>Tepat Sasaran</p> <p>a. Kesesuaian kriteria program.</p> <p>b. Adanya panduan dalam pelaksanaan program</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian kriteria yang menjadi target atau sasaran dari program SAMSAT DTD “<i>Door to Door</i>” merupakan wajib pajak yang berada dalam lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang memiliki kendaraan R4, terdapat 4 kecamatan ilir barat I, ilir barat II, bukit kecil, dan ilir timur I, dan juga wajib pajak yang memiliki kendaraan R4 lebih dari satu untuk dilakukan pengecekan pajak progresif. - Panduan dalam pelaksanaan program SAMSAT DTD “<i>Door to Door</i>” oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I adalah surat keterangan (SK) program nomor 03.A/SK/KUPTB/Penda/26.8/2021 yang memuat nama-nama yang bertugas dalam pelaksanaan program, berpedoma juga dengan standar operasional prosedur (SOP) dan juga ada petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis (juklak dan juknis) yang di keluarkan dan di buat oleh Badan Pendapatan Daerah yang menjadi acuan pedoman tim pelaksana program SAMSAT DTD “<i>Door to Door</i>”. |
| | <p>Tepat Waktu</p> <p>a. Keberlangsungan program mulai dari perencanaan sampai implementasi program</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Keberlangsungan program mulai dari perencanaan hingga implementasi program ini berjalan tepat pada waktu yang ditentukan per triwulan atau 3 bulan dengan targer per satu tim dilapangan harus mendatangi rumah wajib pajak sebanyak 20 wajib pajak. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Tercapainya Tujuan</p> <p>a. Meningkatnya kesadaran wajib pajak di SAMSAT wilayah Palembang I.</p> | <p>- Meningkatnya kesadaran wajib pajak kendaraan selama pelaksanaan program telah meningkatn kurang lebih 10% wajib pajak yang langsung membayarkan pajak kendaraannya sehingga hal ini telah menunjukkan respon yang baik kepada para wajib pajak. Selain itu juga para wajib pajak yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I hampir rata-rata di 4 kecamatan telah menerima buku form wajib pajak, artinya program ini telah berjalan mendekati tujuannya untuk mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui sosialisasi hingga akhir dari program ini.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Perubahan Nyata</p> <p>a. Berkurangnya jumlah wajib pajak yang menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan.</p> <p>b. Meningkatnya kepatuhan para wajib pajak kendaraan di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan program telah memiliki hasil akibat dari sanksi sosial dengan didatangi dan didata tim lapangan, namun untuk secara keseluruhan masih banyak para wajib pajak yang menunggak, hal ini terlihat dari data program SAMSAT DTD “Door to Door” di tahun 2022 dimana banyak para wajib pajak yang terdata pada program sebelumnya telah banyak berkurang maka dengan ini adanya kesadaran wajib pajak yang dihasilkan dari program SAMSAT DTD “Door to Door” ini sehingga mampu mengurangi jumlah para wajib pajak yang menunggak terkhususnya para wajib pajak yang termasuk dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, sehingga nantinya program ini juga diharapkan dapat ditiru untuk wilayah SAMSAT yang lainnya di kota Palembang. - program SAMSAT DTD “Door to Door” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I memiliki pengaruh yang positif mampu membuat perubahan nyata hal ini ditandai dengan berkurangnya jumlah wajib pajak yang terdata dalam program SAMSAT DTD pada tahun 2021 lalu hingga pelaksanaann SAMSAT DTD tahun 2022 ini, namun disini ada faktor pendukung yaitu pelayanan pada program ini yang mampu diterima oleh para wajib pajak terkhususnya wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, selain itu juga ada faktor yang menghambat untuk bisa membuat perubahan dengan meningkatnya kepatuhan para wajib pajak yaitu para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat di temukan oleh para tim yang berada dilapangan dalam hal ini jumlah alamat yang tiidak dapat ditemukan ini cukup banyak sehingga manfaat dari program SAMSAT DTD “Door to Door” tidak |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | dapat diterima atau diberikan dengan maksimal kepada para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat ditemukan. |
|--|--|---|

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah di uraikan pada pembahasan bab IV, dapat ditarik kesimpulan bahwa program pelayanan publik SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, tergolong cukup efektif dari segi pelaksanaannya namun dari segi hasil hanya berkisar 10% para wajib pajak yang langsung membayarkan pajak kendaraannya dan tergolong tidak efektif. Dilihat dari indikator yang di kemukakan oleh Sutrisno Edi (2007 125-127) yaitu sebagai berikut :

1. Pemahaman Program

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawan cara dan data yang diperoleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I bahwa program SAMSAT DTD “*Door to Door*” dalam memberikan pemahaman program kepada para wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah palembang I sudah dikatakan cukup efektif. Hal ini terlihat dari efektifnya sosialisasi pemahaman Program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ke 4 kecamatan yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah palembang I, bukan hanya sosialisasi ke kecamatan yang dilakukan tetapi juga melalui media televisi, talk show, radio hingga turun kejalan untuk membagikan brosur program samsat DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

2. Tepat Sasaran

Kegiatan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dalam menentukan sasaran dari program yang dilaksanakannya telah efektif. Hal ini dilihat dari Kesesuaian kriteria yang menjadi target atau sasaran dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” merupakan wajib pajak yang berada dalam lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang memiliki kendaraan R4, terdapat 4 kecamatan Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, dan Ilir Timur I, dan juga wajib pajak yang memiliki kendaraan R4 lebih dari satu untuk dilakukan pengecekan pajak progresif. Dan juga sesuai dengan panduan dalam pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I adalah surat keterangan (SK) program nomor 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021 yang memuat nama-nama yang bertugas dalam pelaksanaan program, berpedoma juga dengan standar operasional prosedur (SOP) dan juga ada petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis (juklak dan juknis) yang di keluarkan dan di buat oleh Badan Pendapatan Daerah yang menjadi acuan pedoman tim pelaksana program SAMSAT DTD “*Door to Door*”.

3. Tepat Waktu

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dengan data yang diperoleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Dalam pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang telah dilakukan berdasarkan ketepatan waktu telah sesuai dan cukup efektif dari keberlangsungan program mulai dari perencanaan hingga implementasi program ini berjalan tepat pada waktu yang ditentukan per

triwulan atau 3 bulan dengan targer per satu tim dilapangan harus mendatangi rumah wajib pajak sebanyak 20 wajib pajak per harinya.

4. Tercapainya Tujuan

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dan data yang di peroleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Pada pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” dengan meningkatnya kesadaran para wajib pajak dilingkungan SAMSAT wilayah palembang I, hanya 10% dan belum dapat dikatakan efektif namun, selain itu juga para wajib pajak yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah palembang I hampir rata-rata di 4 kecamatan telah menerima buku form wajib pajak, artinya program ini telah berjalan mendekati tujuannya untuk mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui sosialisasi hingga akhir dari program ini.

5. Perubahan Nyata

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dan data yang telah diperoleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, setelah terlaksananya program SAMSAT DTD “*Door to Door*” cukup efektif hal ini di tandai dengan pengaruh yang positif mampu membuat perubahan nyata dengan berkurangnya jumlah wajib pajak yang terdata dalam program SAMSAT DTD pada tahun 2022 ini, namun disini ada faktor pendukung yaitu pelayanan pada program ini yang mampu diterima oleh para wajib pajak terkhususnya wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah palembang I, selain itu juga ada faktor yang menghambat untuk bisa

membuat perubahan dengan meningkatnya kepatuhan para wajib pajak yaitu para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat di temukan oleh para tim yang berada dilapangan dalam hal ini jumlah alamat yang tidak dapat ditemukan ini cukup banyak sehingga manfaat dari program SAMSAT DTD “Door to Door” tidak dapat diterima atau diberikan dengan maksimal kepada para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat ditemukan. Hasil yang baik dan pengaruh yang besar, dengan adanya kesadaran wajib pajak sehingga mampu mengurangi jumlah para wajib pajak yang menunggak terkhususnya para wajib pajak yang termasuk dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, sehingga program ini juga diharapkan dapat ditiru untuk wilayah SAMSAT yang lainnya di Kota Palembang.

B. Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan, penulis dalam hal ini memberikan saran dan masukan kepada UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk bisa melaksanakan Program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang lebih baik lagi, yaitu adalah :

1. Setelah selesai terlaksananya program SAMSAT DTD “*Door to Door*” UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah terkhususnya pada bidang Pendataan dan Penagihan dapat membuat tim monitoring untuk bisa melihat perkembangan terhadap kepatuhan para wajib pajak yang masih menunggak di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I agar hasil dari program ini dapat lebih maksimal lagi.

2. Sebelum turun kelapangan sebaiknya tim pelaksana memastikan lagi agar alamat para wajib pajak telah sesuai dengan yang ada pada sistem online SAMSAT sehingga tidak ada lagi alamat yang tidak dapat ditemukan agar memudahkan dan menghemat waktu pelaksana
3. Mengajak para wajib pajak untuk bisa lebih peduli lagi terhadap kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor agar tidak terdata dalam program SAMSAT DTD “*Door to Door*” selanjutnya bisa mengajak para wajib pajak memanfaatkan E-Dempo atau SAMSAT online, untuk meminimalisir para wajib pajak agar tidak lupa membayar pajak tepat pada waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Andhi Nur Rahmadi, R. U. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM WALK THRU DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PROBOLINGGO. *jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga Probolinggo*, 1-10.
- Djadiningrat, S. (2007). *Asas dan Dasar perpajakan 2*. Bandung : Penerbit Eresco.
- Edi, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Gibson. (1996). *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* . Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- IAI. (2018). *Standar Akuntansi Keuangan Per Efektif 1*. Jakarta: Divisi Penerbitan IAI.
- Ilyas. (2003). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lubis, M. d. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- mahmudi. (2007). Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah : Panduan Bagi Eksekutif, DPR dan Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Ekonomi, Sosial dan Politik . *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*.
- Mahmudi. (2009). *Manajemen Keuangan Daerah* . Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Prespektif . *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makasarr*, 85.

- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Moleong, L. j. (2005). *Meodologi Penelitian Kualitatif*. . Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, L. d. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- P.Robbins, S. (1994). *Teori Organisasi (Struktur, Desain & Aplikasi)*. Jakarta: Penerbit Arcan.
- Siahaan, M. P. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Penerbit Refika Aditama.
- Singarimbun, M. (2012). *Metode dan Proses Penelitian*. Jakarta: Penerbit LP3ES.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Wahyu Aji Wibowo, I. d. (2019). EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA SAMSAT PEMBANTU

WILAYAH BAGELEN). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta*, 6-18.

Waluyo. (2009). *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Youang Aula Abdy, T. S. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DENGAN SISTEM DOOR TO DOOR (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik , Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 1-12.

Zauhar. (2005). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang : Universitas Brawijaya.

Jurnal :

Andhi Nur Rahmadi, R. U. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM WALK THRU DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PROBOLINGGO. *jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga Probolinggo*, 1-10.

mahmudi. (2007). Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah : Panduan Bagi Eksekutif, DPR dan Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Ekonomi, Sosial dan Politik . *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*.

Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Prespektif . *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makasarr*, 85.

Wahyu Aji Wibowo, I. d. (2019). EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA SAMSAT PEMBANTU

WILAYAH BAGELEN). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta*, 6-18.

Youang Aula Abdy, T. S. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DENGAN SISTEM DOOR TO DOOR (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik , Universitas 17*

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor. 2 Tahun 2017 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor. 16 Tahun 2019 Tentang uraian tugas dan

fungsi Unit Pelaksana teknis Badan dilingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi

Sumateran Selatan.

LAMPIRAN



Dokumentasi : Wawancara Bersama Kepala Dinas Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.



Dokumentasi : Wawancara Bersama KASI Pendataan dan Penagihan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.



Dokumentasi : Wawancara Bersama Tim Bagian Pendataan dan Penagihan Unit Pelaksana Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**
Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580572, Faksimile (0711) 580572

SURAT TUGAS

Nomor : 341 /UN9.1.8/PP.07.02.01/AP/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, dengan ini menunjuk saudara :

- | | |
|------------------|---|
| 1. Nama | : Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si |
| NIP | : 196311061990031001 |
| Jabatan/Golongan | : Guru Besar / IV.c |
| Sebagai | : Pembimbing I |
| | |
| 2. Nama | : Ermanovida, S.Sos., M.Si |
| NIP | : 196911191998032001 |
| Jabatan/Golongan | : Lektor / III.c |
| Sebagai | : Pembimbing II |

Kepada saudara-saudara tersebut diatas ditugaskan untuk membimbing Skripsi Mahasiswa :

- | | |
|---------------|--|
| Nama | : METRA YANSA |
| NIM | : 07011281823093 |
| Konsentrasi | : Manajemen Sektor Publik |
| Judul Skripsi | : Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (<i>Door to Door</i>) Terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I |

Demikianlah surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Inderalaya, 29 Desember 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP-19810827 200912 1002

DIBUAT RANGKAP 3 (TIGA)

1. Dosen Pembimbing I
2. Dosen Pembimbing II
3. Mahasiswa Ybs.
4. Arsip

J:SP SKRIPSI/ SURAT TUGAS PEMBIMBING SGJ 21/22



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Alamat : Jalan Raya Palembang – Prabumulih, KM.32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662

Telepon (0711) 580572 Faksimile. (0711) 570572

Laman : www.fisip.unsri.ac.id

KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Nomor: ~~1637~~ UN9.1.8.1/PP.07.02.01/2022

Tentang

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

KAMPUS INDRALAYA

Revisi

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

- Menimbang : a. Bahwa setiap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan untuk menyusun Skripsi.
- b. Bahwa untuk kegiatan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut perlu ditetapkan dosen pembimbing skripsi yang akan membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan bidang ilmu dan/atau pokok kajiannya.
- c. Bahwa untuk kepentingan butir a dan b diatas perlu ditetapkan dalam satu Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Sriwijaya;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya;
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 17 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Sriwijaya;
7. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 033/O/2000 tentang Pendirian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pada Universitas Sriwijaya;
8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 190/KMK.05/2009 tentang Penetapan Universitas Sriwijaya sebagai instansi yang menetapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
9. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 32031/M/KP/XI/2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Sriwijaya Periode Tahun 2019-2023;
10. Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya Nomor 0357/UN9/SK.BUK.KP/2021 tanggal 20 September 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Masa Tugas Tahun 2021-2025;

11. Surat Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya No. 0450/UN9/SK/BUK.KP/2022, tanggal 19 Januari 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Periode 2022-2026.

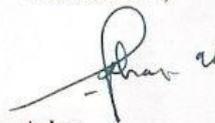
MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
 Pertama : Menunjuk nama-nama berikut sebagai pembimbing bagi mahasiswa di bawah ini dalam mempersiapkan rencana dan pelaksanaan segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penyusunan skripsi (Periode Genap 2021/2022) mahasiswa yang bersangkutan:

| NAMA | NIM | DOSEN PEMBIMBING |
|---------------|----------------|---|
| Metra Yansa | 07011281823093 | 1. Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si 2. Ermanovida, S.Sos., M.Si |
| Judul skripsi | | Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (<i>Door to Door</i>) Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I |

- Kedua : Segala biaya yang timbul akibat surat keputusan ini akan dibebankan kepada anggaran Dana DIPA BLU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya tahun Anggaran 2022.
- Ketiga : Surat akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini

Ditetapkan di : Palembang
 Pada Tanggal : 08 Juli 2022
 a.n.Dekan,
 Wakil Dekan I,



Azhar
 NIP. 196504271989031003

- Tembusan : Yth
1. Wakil Dekan I dan II FISIP Unsri;
 2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri;
 3. Dosen Pembimbing I dan II FISIP Unsri;
 4. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

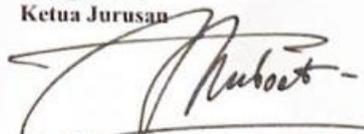
Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir, 30662
Telepon (0711) 580069-580189-580664, Faksimile (0711) 580664
Laman www.unsri.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Metra Yansa
NIM : 07011281823093
Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
Judul : Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (*Door to Door*)
Terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB
Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

| No. | Tanggal | Keterangan | Tanda Tangan |
|-----|-------------------|------------------------|---|
| 1. | 01 / 2022 / 07 | Bab 4 |  |
| 2. | 08 / 2022 / 07 | Bab 5 |  |
| 3. | 11 / 2022 / 07 | Acc Ujian Komprehensif |  |

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Jalan Palembang-Prabumulih. KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir, 30662
Telepon (0711) 580069-580189-580664, Faksimile (0711) 580664
Laman : www.unsri.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Metra Yansa
NIM : 07011281823093
Dosen Pembimbing II: Ermanovida, S.Sos., M.Si.
Judul : Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (*Door to Door*)
Terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB
Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

| No. | Tanggal | Keterangan | Tanda Tangan |
|-----|----------------------|--|--------------|
| 1. | Sabtu, 23 April 2022 | Bimbingan Online : 1. Apakah daftar pertanyaan sudah sesuai dengan indikator di fokus/ Def. Operasional riset. 2. Pisahkan lembar observasi, dokumentasi dan daftar wawancara, Ke-3 nya harus saling melengkapi. | |
| 2. | Kamis, 02 Juni 2022 | Acc kelengkapan | |
| 3. | Kamis, 09 Juni 2022 | 1. Lanjutkan ke bab 5 2. perbaiki bab 4 dan melengkapi sesuai hasil wawancara bersama informan di lapangan. | |
| 4. | Kamis, 23 Juni 2022. | 1. Menyerahkan draft skripsi bab 4 & 5 | |

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir, 30662
Telepon (0711) 580069-580189-580664, Faksimile (0711) 580664

Laman : www.unsri.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Metra Yansa
NIM : 07011281823093
Dosen Pembimbing II: Ermanovida, S.Sos., M.Si.
Judul : Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD (*Door to Door*)
Terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB
Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

| No. | Tanggal | Keterangan | Tanda Tangan |
|-----|--------------|---|--------------|
| 5 | 1 Juli 2022 | - pertajam hasil analisis, dengan Observasi, Dokumentasi serta wawan cam di bab 4. - format di perbaiki. | |
| 6 | 06 Juli 2022 | - perubahan judul perpanjangannya singkatan. ACC Ujian komprehensif | |

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580572 ; Faksimile (0711) 580572

LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Metra Yansa
Nim : 07011281823093
Judul Proposal : Efektivitas Program Pelayanan Publik Samsat DTD
(Door to Door) Terhadap Para Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah
Wilayah Palembang I
Tanggal Seminar Proposal : 16 Maret 2022

| No | Dosen/Nip | Revisi | Tanda Tangan |
|----|---|---|--------------|
| 1 | Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM NIP. 195811191985031003 (Dosen Penguji 1) | 1. Kelengkapan Data Wajib Pajak dilihat dari berapa Jumlah Tunggakan Keseluruhan 2. Menambahkan Key Informan jangan hanya dari instansi melainkan sasaran dari program | |
| 2 | Sofyan Effendi, S.IP., M.Si. NIP. 197705122003121003 (Dosen Penguji 2) | | |
| 3 | Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si. NIP. 196311061990031001 (Dosen Pembimbing 1) | | |
| 4 | Ermanovida, S.Sos., M.Si. NIP. 196911191998032001 (Dosen Pembimbing 2) | | |

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 UPTB PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
 WILAYAH PALEMBANG I

Jalan Kapten A. Rivai No.666 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
 Telepon/Fax : (0711) 352883 Kode Pos : 30129

Palembang, 25 Februari 2022

Nomor : 800/ *048* /Penda/26.8/2022
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
 Ilmu Politik
 Universitas Sriwijaya
 di
 Palembang

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya nomor 0800/UN9.1.8/PP/2022 tanggal 25 Februari 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa/i untuk melaksanakan kegiatan tersebut selama terhitung sejak tanggal 25 Februari 2022 s.d. 13 Mei 2022.

Berikut nama-nama mahasiswa yang akan melaksanakan izin penelitian di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I:

| No | NAMA | NIM | Judul Skripsi |
|----|---------------|-----------------|--|
| 1. | Metra Yansyah | 070011281823093 | Efektivitas Program Pelayanan Publik SAMSAT DTD (Door to door) Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I |

Demikian disampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

KEPALA UPTB

FIRNAZ LUSTIAN, SH., M.H
 Penata TK.I (III/d)
 NIP.19701102.200112.1.002

Identitas Informan :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur Informan :
4. Pendidikan Informan :
5. Jabatan Informan :
6. Pekerjaan Informan :

A. Pemahaman Program

1. Apakah sebelumnya ada pengarahan langsung dari kepala Unit Pelaksana Teknis Badan , terhadap program Samsat DTD yang akan dilaksanakan oleh tim pendataan dan penagihan sebagai tim pelaksana maupun kepada para wajib pajak di 4 kecamatan yang termasuk kedalam lingkungan samsat wilayah Palembang ?
2. Apa saja yang harus dilaksanakan oleh tim pendataan dan penagihan mulai dari perencanaan program sampai ke implementasi program samsat DTD di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ?
3. Bagaimana proses sosialisasi yang dilaksanakan oleh tim pendataan dan penagihan kepada para wajib pajak agar dapat memahami program samsat DTD di wilayah Palembang I?

B. Tepat Sasaran

1. Siapa para wajib pajak yang termasuk menjadi kriteria atau sasaran dalam program samsat DTD di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ?
2. Apakah ada panduan dalam proses pelaksanaan program Samsat DTD yang dilaksanakan oleh tim pendataan dan penagihan kepada para wajib pajak yang termasuk kedalam program Samsat DTD ?
3. Bagaimana proses pelaksanaan program Samsat DTD di Unit Pelaksana Teknis Badan pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ? Apakah berjalan sesuai dengan arahan atau sasaran yang telah di berikan ?

C. Tepat Waktu

1. Berapa lama waktu dalam pelaksanaan program samsat DTD yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ? Apakah waktu yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan target dan rencana yang telah di tetapkan?

D. Tercapainya Tujuan

1. Apakah terdapat peningkatan kesadaran wajib pajak setelah pelaksanaan prrogram Samsat DTD dilingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ? jika belum tercapai apa saja yang menjadi kendala atau hambatan yang dihadapi tim pendataan dan penagihan dalam pelaksanaan program samsat DTD di lingkungan wilayah Palembang I ?

E. Perubahan Nyata

1. Apakah setelah pelaksanaan program Samsat DTD terdapat perubahan oleh para wajib pajak untuk sadar akan kewajibannya dalam membayarkan pajak tepat waktu ?
2. Bagaimana cara untuk dapat melihat perubahan kesadaran para wajib pajak agar terus menaati kewajiban membayar tepat waktu setelah Pelaksanaan Program Samsat DTD oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ?



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH PALEMBANG I
 Jalan Kapten A. Rivai Nomor 56, Telepon : (+62711) 352883 Palembang 30129

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH PALEMBANG I

Nomor : 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021.

T E N T A N G

PERUBAHAN TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN,
SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH PALEMBANG I

- Menimbang** :
- a. Sehubungan dengan adanya mutasi Pegawai Negeri Sipil atas nama Marhaen, S.H.,M.Si- NIP. 197807182010011012 (Koordinator I), dan Alzan Very, SH. - NIP. 198402032008011001 (Ketua Tim III) ke Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang II, maka perlu untuk dilakukan perubahan susunan tim pelaksana pendataan dan penagihan pajak kendaraan bermotor pada instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, perusahaan, serta wajib pajak perorangan di Kota Palembang Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Tahun 2021.
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tepat waktu oleh Instansi Pemerintah, yakni Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan, serta masyarakat pemilik/ menguasai kendaraan bermotor khususnya di wilayah Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Pelaksana Pendataan Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor guna menyelenggarakan kegiatan Penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor sekaligus mengadakan pendataan ulang pada kantor instansi dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Pemerintah Kota Palembang, Badan Usaha Milik Daerah, Kantor Perusahaan, dan dari rumah ke rumah pada masyarakat pemilik/ menguasai kendaraan bermotor (sistem door to door);
 - c. bahwa di dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, yang mengatur di bab XIV Bagi Hasil Pajak Pasal 77 yang mengatur pembagian Pajak Kendaraan Bermotor dan Biaya Bea Balik Nama dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Kepada Kota/ Kabupaten di Provinsi Sumatera Selatan. Maka dianggap perlu untuk melakukan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor, dan sekaligus agar dapat menunjang pembangunan di Provinsi Sumatera Selatan.
 - d. bahwa untuk maksud tersebut dalam huruf a di atas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I tentang Perubahan Tim Pelaksana Pendataan Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan, Serta Wajib Pajak Perorangan Di Kota Palembang, mulai berlaku di Bulan April 2021.

Mengingat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan;
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalulintas dan Angkutan Jalan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;
10. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;
11. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Perubahan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;
12. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;
13. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;
14. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;
15. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Uraian Tugas Dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

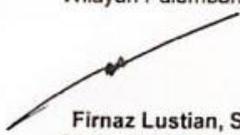
MEMUTUSKAN**Menetapkan :**

- KESATU** : Menyusun dan membentuk serta menetapkan susunan Perubahan Tim Pelaksana Pendataan Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan, Serta Wajib Pajak Perorangan Di Kota Palembang, pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Tahun 2021.

- KEDUA** : Menunjuk saudara-saudara yang nama nya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai bagian dari unsur pelaksana teknis dalam menjalankan proses, tersebut pada bagian kesatu pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Tahun 2021.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan berlaku sampai dengan bulan Desember tahun 2021. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekurangan ataupun kekeliruan dalam Keputusan ini, maka akan diadakan penambahan ataupun perbaikan dengan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 12 April 2021.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
Pengelolaan Pendapatan Daerah
Wilayah Palembang I.


Firnaz Lustian, SH.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 1970110220011211002

TEMBUSAN Disampaikan Kepada Yang Terhormat :

1. Gubernur Sumatera Selatan *(Sebagai Laporan)*.
2. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan *(Disampaikan)*.
3. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan *(Disampaikan)*.
4. Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan *(Disampaikan)*.
5. Kepala Bidang Pengawasan Dan Pembinaan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan *(Disampaikan)*.
6. Kepala Bidang Pajak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan *(Disampaikan)*.
7. Kepala Bidang Pengembangan Dan Pengolahan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan *(Disampaikan)*.
8. Nama-nama yang tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan. *(Disampaikan)*.
9. Arsip.

- Lampiran I** : Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Nomor** : 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021.
- Tanggal** : 12 April 2021.
- Tentang** : PERUBAHAN TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

A. PENDAHULUAN.

Pembentukan Tim Pelaksana Pendataan Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan Serta Wajib Pajak Perorangan Di Kota Palembang adalah salah satu cara dari kegiatan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor, kegiatan ini dilaksanakan secara gabungan yaitu unsur dari seksi Pendataan dan Penagihan, unsur dari seksi Penetapan, Pembukuan, Dan Pelaporan, unsur Sub Bagian Tata Usaha, guna meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan dari instansi pemerintah di lingkungan Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan dan masyarakat pemilik/ menguasai Kendaraan Bermotor membayar pajak kendaraan nya tepat waktu. Kegiatan penertiban dilakukan dengan mendatangi kantor instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Pemerintah Kota Palembang, Badan Usaha Milik Daerah, Kantor Perusahaan, dan dari rumah ke rumah pada masyarakat pemilik/ menguasai kendaraan bermotor (sistem door to door);

Penertiban Pajak kendaraan Bermotor atas dasar permintaan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I kepada Kepala Seksi Pendataan Dan Penagihan dan Kepala Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan beserta staf. Maka wajib dalam pelaksanaannya dilengkapi dengan Surat Perintah Tugas yang dikeluarkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Penertiban Pajak kendaraan Bermotor ini, dilakukan oleh tim yang berwenang untuk :

- Mendatangi kantor-kantor Sekretariat, Badan, Dinas di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang dan menemui pejabat atau orang yang mempunyai tugas dan kewenangan untuk melaksanakan proses kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor serta dilengkapi surat tugas;
- Mendatangi kantor-kantor Badan Usaha Milik daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang dan menemui pejabat atau orang yang mempunyai tugas dan kewenangan untuk melaksanakan proses kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor serta dilengkapi surat tugas;
- Mendatangi kantor-kantor Perusahaan di lingkungan Kota Palembang dan menemui pejabat atau orang yang mempunyai tugas dan kewenangan untuk melaksanakan proses kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor serta dilengkapi surat tugas;
- Mendatangi rumah-rumah (door to door) bagi wajib pajak perorangan atau masyarakat pemilik/ menguasai Kendaraan Bermotor di Kota Palembang serta dilengkapi surat tugas;
- Melakukan tindakan lain, yaitu sekaligus melaksanakan pendataan ulang terhadap kendaraan bermotor yang masih beroperasi atau masih digunakan.

B. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.

Adapun kegiatan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu :

| Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan | Komponen Standar Pelayanan. | Uraian. |
|---|-----------------------------|---|
| PENERTIBAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (DOOR TO DOOR) | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Surat Tugas |

| Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan | Komponen Standar Pelayanan. | Uraian. |
|------------------------------------|-----------------------------|---|
| | Prosedur | <p>Penertiban Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan Perusahaan :</p> <p>Tim melakukan briefing yang dipimpin koordinator untuk menentukan instansi mana yang akan di datangi pada hari itu Tim Administrasi menyiapkan semua surat yang terkait dengan proses yang akan dilakukan oleh tim petugas pendataan dan penagihan pajak kendaraan bermotor. Surat tersebut yaitu surat yang ditujukan kepada instansi pemerintah tentang penagihan pajak kendaraan bermotor (Bila ada), Surat Tugas bagi Tim petugas yang mendatangi kantor instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan perusahaan. Surat Perintah Perjalanan Dinas dalam Daerah bagi petugas.</p> <p>Setibanya petugas pada kantor instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan perusahaan menemui pejabat atau staf yang mempunyai kewenangan untuk melakukan kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor dengan memperkenalkan diri serta menunjukkan surat tugas.</p> <p>Petugas pendataan dan penagihan mengajukan permohonan untuk mendata ulang semua kendaraan bermotor pada kantor instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan perusahaan, untuk diverifikasi ulang bila ada kendaraan rusak berat atau tidak beroperasi lagi, mutasi keluar daerah, dihibahkan dan lain sebagainya.</p> <p>Bila pendataan ulang selesai, petugas pendataan dan penagihan permissi pulang dengan tidak lupa meminta cap pada Surat Perintah Perjalanan Dinas dan melakukan dokumentasi foto sebanyak minimal 4 (empat) foto. Selanjutnya petugas pulang ke Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I atau meneruskan pada kantor instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan perusahaan yang lain sesuai jadwal yang telah disusun.</p> <p>Pakaian : Petugas UPTB PPD Wilayah Palembang I menggunakan pakaian seragam yang berlaku pada hari itu dan memakai Rompi serta dilengkapi atribut dan papan nama.</p> |

| Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan | Komponen Standar Pelayanan. | Uraian. |
|------------------------------------|-----------------------------|---|
| | Prosedur | <p>Penertiban pada wajib pajak perorangan atau masyarakat umum yang memiliki/ menguasai kendaraan bermotor :</p> <p>Tim melakukan briefing yang dipimpin koordinator untuk menentukan wilayah /alamat mana yang akan di datangi pada hari itu. Tim Administrasi menyiapkan semua surat yang terkait dengan proses yang akan dilakukan oleh tim petugas pendataan dan penagihan pajak kendaraan bermotor. Surat tersebut yaitu surat yang ditujukan kepada wajib pajak perorangan atau masyarakat umum yang memiliki/ menguasai kendaraan bermotor yaitu Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor, Surat Tugas bagi Tim petugas yang melaksanakan kegiatan</p> <p>Setibanya petugas pada wilayah / alamat wajib pajak perorangan atau masyarakat umum yang memiliki/ menguasai kendaraan bermotor, petugas memperkenalkan diri serta menunjukan surat tugas Serta memberikan kepada wajib pajak Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor, atau menitipkan pada orang yang ada pada alamat tersebut dan/ atau menyelipkan pada kaca depan (kipas Pembersih kaca)) kendaraan bermotor wajib pajak, dengan disertai brosur syarat-syarat kelengkapan pengurusan pajak kendaraan bermotor.</p> <p>Bila selesai, petugas pendataan dan penagihan permisi pulang. Selanjutnya petugas pulang ke Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I atau meneruskan pada kantor wajib pajak perorangan atau masyarakat umum yang memiliki/ menguasai kendaraan bermotor lainnya</p> <p>Pakaian : Petugas UPTB PPD Wilayah Palembang I menggunakan pakaian seragam yang berlaku pada hari itu dan memakai Rompi serta dilengkapi atribut dan papan nama.</p> |
| | Prosedur | <p>Pelaporan Kegiatan :</p> <p>Dokumentasi kegiatan Penertiban pendataan dan penagihan Pajak Kendaraan bermotor;</p> <p>Menyusun laporan pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan pendataan dan penagihan Pajak Kendaraan bermotor;</p> <p>Menyusun laporan keuangan kegiatan Penertiban Pajak Kendaraan pendataan dan penagihan Pajak Kendaraan bermotor.</p> |

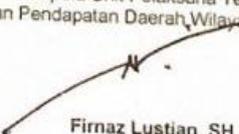
| Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan | Komponen Standar Pelayanan. | Uraian. |
|------------------------------------|-----------------------------|--|
| | Jangka Waktu Pelaksanaan | <p>Penertiban Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan Perusahaan :</p> <p>1 Lokasi X 45 Menit</p> <p>Penertiban pada wajib pajak perorangan atau masyarakat umum yang memiliki/menguasai kendaraan bermotor :</p> <p>1 Lokasi X 5 Menit</p> |
| | Dasar Hukum | <p>*Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah juncto Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;</p> <p>*Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 12 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, juncto Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah juncto Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, juncto Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, juncto Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ke-Empat Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, juncto</p> |

| Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan | Komponen Standar Pelayanan. | Uraian. |
|------------------------------------|---------------------------------------|---|
| | Dasar Hukum | <p>Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ke-Lima Atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor Tahun Tentang Penghitungan Dasar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); * Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tentang Penunjukan Pelaksanaan Pendataan dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor. * Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Tentang Tim Pelaksana Pendataan Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, Perusahaan Serta Wajib Pajak Perorangan Di Kota Palembang * Surat Tugas Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I |
| | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana : Aplikasi Sistem Online SAMSAT (SOS), laptop, Printer, Alat Tulis Kantor, Meja, Kursi, kendaraan roda empat, dan fasilitas pendukung lainnya</p> <p>Prasarana : Kendaraan Roda empat, Flash disk Data jaringan internet/ fasilitas Wifi, dan fasilitas pendukung lainnya.</p> |
| | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> * Pendidikan setingkat SMA/SMK/S1; * Dapat mengoperasikan komputer; * Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan jenis- jenis pungutan pajak daerah * Memiliki integritas dan moral yang baik serta kinerja yang tinggi; * Memiliki kemampuan yang melakukan tindakan diri dengan SENYUM – SAPA – SALAM dan mental yang SOPAN dan SANTUN; |

| Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan | Komponen Standar Pelayanan. | Uraian. |
|------------------------------------|---|---|
| | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> *Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I; *Kepala Sub bagian Tata Usaha UPTB PPD Wilayah Palembang I selaku Koordinator; *Kepala Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan UPTB PPD Wilayah Palembang I selaku Koordinator; *Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTB PPD Wilayah Palembang I selaku Koordinator, |
| | Pengangan Pengaduan, Saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> *Pengaduan melalui "Hubungi kami" via Web : http://UPTB SAMSAT PLG-1.Com; *Via Media WhattsApp 082360536456; *Hotline Call Center 082178879090; *Ruang Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan UPTB PPDW Palembang I; |
| | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> *Pakta Integritas; *Maklumat Pelayanan/ Pernyataan Pelayanan; *Visi dan Misi; |
| | Jumlah Pelaksana Kegiatan | <ul style="list-style-type: none"> *Petugas Pengarah Minimal 1 orang. - Petugas Koordinator minimal 1 orang / satu tim. - Petugas Administrasi minimal 1 orang / satu tim. - Petugas Pegawai Negeri Sipil pelaksana Pendataan dan penagihan minimal 1 orang / satu tim. - Petugas Pegawai Honoror pelaksana Pendataan dan penagihan minimal 5 orang / satu tim. |
| | Evaluasi Kinerja Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> *Laporan realisasi kinerja per-kegiatan |

Ditetapkan Di : Palembang
 Pada tanggal : 12 April 2021.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
 Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

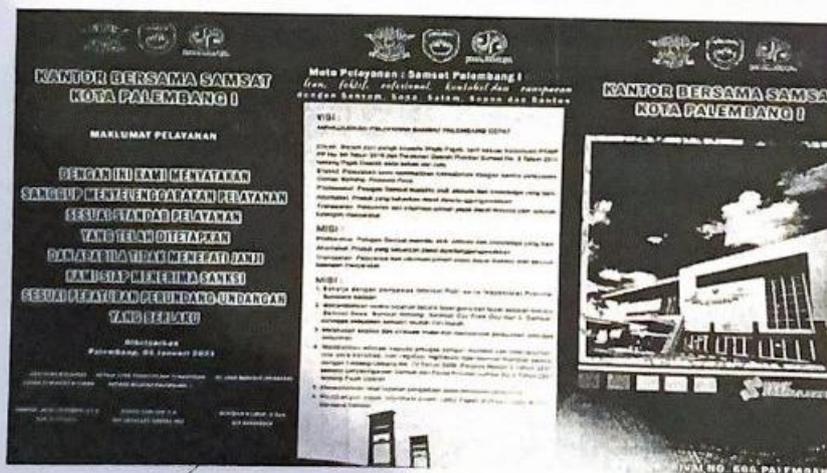

 Firnaz Lustian, SH.
 Penata Tingkat I (III/d)
 NIP. 1970110220011211002

Lampiran II : Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
 Nomor : 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021.
 Tanggal : 12 April 2021.
 Tentang : PERUBAHAN TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

Surat Pemberitahuan Pajak kendaraan Bermotor

| | |
|--|--|
| Lembar Ansig Nomor : 0000000000 Nama Petugas : Tanggal : / / 2021. |  KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGKAL SA RI ATAP WILAYAH PALEMBANG I PROVINSI SUMATERA SELATAN Jalan Kapten A. Rival Nomor 56, Telepon : (0711) 352883 Palembang 30129 |
| Nama : Nomor Polisi : BG Merk / Tipe / Jenis : Tahun Pembuatan : Total Jumlah Pajak : Rp | PEMBERITAHUAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR Berdasarkan Data Kendaraan dibawah ini : <ul style="list-style-type: none"> Nama Pemilik : Nomor Polisi : Merk / Tipe / Jenis : Tahun Pembuatan : Masa Berlaku Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang anda miliki telah jatuh tempo mulai tanggal : / / Jumlah Total yang harus dibayar (PKB / SWDKLLJ / Administrasi STNK / TNKB dan sanksi administrasi / Denda) sampai dengan adanya Surat Pemberitahuan PKB ini jumlahnya sebesar Rp (jumlah tersebut adalah penetapan pajak sementara) Catatan : - Abaikan surat pemberitahuan PKB ini apabila anda telah membayar pajak kendaraan bermotor anda. - Kontak Personal : HP : |

Brosur Syarat-Syarat Kelengkapan Kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Tampak Depan



Brosur Syarat-Syarat Kelengkapan Kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Tampak Belakang

Ditetapkan Di : Palembang
Pada tanggal : 12 April 2021.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Firnaz Lustian, SH.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 1970110220011211002

Lampiran III : Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
Nomor : 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021.
Tanggal : 12 April 2021.
Tentang : PERUBAHAN TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

PERUBAHAN SUSUNAN NAMA PADA TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN, SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

| No. | Nama – Nomor Induk Pegawai – Jabatan Lama Pada Tim | Jabatan Baru Pada Tim | Ket. |
|-----|--|-----------------------|------|
| 01. | Yani Rohayani, S.E.,Ak.,M.M. - NIP. 197905162008032001 Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan. (Administrator III) | Koordinator I | |
| 02. | Taurinanda Azmi, S.E. - NIP. 198504212014071002 Pelaksana Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan | Ketua Tim III | |
| 03. | Finalliya, S.H. - NIP. 198207112002122001 Pelaksana Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan | Administrator III | |

Ditetapkan Di : Palembang
 Pada tanggal : 12 April 2021.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
 Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Firmaz Lustian, SH.
 Penata Tingkat I (III/d)
 NIP. 1970110220011211002

- Lampiran IV : Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Nomor : 03 A / SK / KUPTB / Penda / 26 B / 2021.
- Tanggal : 12 April 2021.
- Tentang : PERUBAHAN TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

**TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN,
SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG**

| No. | Nama - Nomor Induk Pegawai - Jabatan | Jabatan Pada Tim | Ket. |
|-----|--|------------------|------|
| 01. | Fimaz Lustian, S.H. - NIP. 197011022001121002 Kepala UPTB PPDW Palembang I | Ketua Pelaksana | |
| 02. | Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M. - NIP. 197905162008032001 Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan | Koordinator I | |
| 03. | Desmiriyanti, S.STP., M.Si. - NIP. 199012282010102002 Pelaksana Seksi Pendataan dan Penagihan | Administrator I | |
| 04. | Emi Rosiana, S.Pd., M.Si. - NIP. 19681029 2006042003 Pelaksana Seksi Pendataan dan Penagihan | Ketua Tim I | |
| 05. | Andri Stialandri, S.Kom. Honorar Seksi Pendataan dan Penagihan | Anggota Tim I | |
| 06. | Beni Sanjaya, S.Kom. Honorar Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan | Anggota Tim I | |
| 07. | Yogi Saputra. Honorar Seksi Pendataan dan Penagihan | Anggota Tim I | |
| 08. | Yoanita Ika Ramadhani, SH. Honorar Sub Bagian Tata Usaha | Anggota Tim I | |
| 09. | Renni Dwi Novita, SE, M.M Honorar Sub Bagian Tata Usaha | Anggota Tim I | |
| 10. | Ardianza, S.E. - NIP. 197101052002121006 Kepala Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan | Koordinator II | |
| 11. | Chalrani, S.E. - NIP. 198508172009032005 Pelaksana Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan | Administrator II | |
| 12. | Ari Adriansyah, S.Pd. - NIP. 198207062008011004 Pelaksana Sub Bagian Tata Usaha | Ketua Tim II | |
| 13. | M. Iqbal Harianus, SE. Honorar Seksi Pendataan dan Penagihan | Anggota Tim II | |

**TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN,
SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG**

| No. | Nama – Nomor Induk Pegawai - Jabatan | Jabatan Pada Tim | Ket. |
|-----|---|-------------------|------|
| 14. | Rezeki Utama, S.Kom Honoror Seksi Pendataan dan Penagihan | Anggota Tim II | |
| 15. | Indri Honoror Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan | Anggota Tim II | |
| 16. | Hj. Ferlyn Putri PJA, SE, M.M Honoror Seksi Pendataan dan Penagihan | Anggota Tim II | |
| 17. | M. Brylian Oktavo, ST. Honoror Sub Bagian Tata Usaha | Anggota Tim II | |
| 18. | Hj. Eda Namayanti, S.Sos..M.Si. - NIP. 19661210198912001 Kepala Sub Bagian Tata Usaha | Koordinator III | |
| 19. | Finalliya, S.H. - NIP. 198207112002122001 Pelaksana Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan | Administrator III | |
| 20. | Taurinanda Azmi, S.E. - NIP. 198504212014071002 Pelaksana Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan | Ketua Tim III | |
| 21. | Abir, A.Md Honoror Seksi Pendataan dan Penagihan | Anggota Tim III | |
| 22. | M. Nasir Al Bari, S.Kom. Honoror Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan | Anggota Tim III | |
| 23. | Rio Rahmat Pratama Honoror Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan | Anggota Tim III | |
| 24. | Alpi Uskorio Honoror Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan | Anggota Tim III | |
| 25. | M. Abdul Rahman Honoror Sub Bagian Tata Usaha | Anggota Tim III | |

Ditetapkan Di : Palembang
Pada tanggal : 12 April 2021.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Firnaz Lustian, SH.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 1970110220011211002

Lampiran V : Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
 Nomor : 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021.
 Tanggal : 12 April 2021.
 Tentang : PERUBAHAN TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

**TUGAS POKOK DAN FUNGSI
 TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
 PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN,
 SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG**

| No. | Jabatan Dalam Tim | Tugas Pokok Dan Fungsi |
|-----|-------------------|--|
| 01. | Ketua Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membentuk tim yang efektif guna melaksanakan kegiatan. 2. Merencanakan administrasi penunjang kegiatan. 3. Membuat draft dan mengajukan permohonan Surat Keputusan pembentukan tim pelaksanaan pendataan dan penagihan pajak kendaraan bermotor pada Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. 4. Membuat Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan daerah Wilayah Palembang I, bila Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum ada. 5. Menandatangani surat tugas bagi tim yang akan menjalankan tugas pelaksanaan kegiatan. 6. Mengadakan pemantauan selama pelaksanaan kegiatan berlangsung serta mengevaluasi secara berkala dengan koordinator dan ketua tim. 7. Bertanggung Jawab pada proses pelaksanaan kegiatan mulai dari perencanaan sampai dengan akhir pelaksanaan. 8. Menjalankan tugas-tugas lainnya terkait dengan kegiatan dan Kepala Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan bila ada. 9. Membuat pelaporan kepada Kepala Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. |
| 02. | Koordinator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun anggota tim yang terdiri dari satu administrator, satu ketua tim dan minimal 5 (lima) anggota tim yang terdiri dari gabungan unsur Sub Bagian Tata Usaha, unsur Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan serta unsur dan Seksi Pendataan dan Pelaporan. 2. Mengkoordinir jadwal pelaksanaan kegiatan dan administrasi lainnya guna memperlancar jalannya proses kegiatan. 3. Mengawasi proses pelaksanaan kegiatan. 4. Bila dimungkinkan untuk juga mendampingi tim yang melaksanakan kegiatan. 5. Melakukan koordinasi dengan koordinator lainnya terkait dengan proses penetapan pajak kendaraan bermotor dan proses pendataan kendaraan bermotor. 6. Mengadakan pemantauan dan evaluasi secara berkala dengan tim pelaksana kegiatan. 7. Bertanggung jawab pada proses pelaksanaan kegiatan dan tim yang melaksanakan. 8. Melaporkan kepada ketua pelaksana kegiatan secara berkala hasil evaluasi dan kendala selama proses kegiatan berjalan. 9. Membuat Laporan secara tertulis atas kemajuan dari pelaksanaan kegiatan. 10. Melaksanakan tugas-tugas lain dari ketua pelaksana kegiatan. |
| 03. | Administrator | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat semua surat surat yang diperlukan dalam proses kegiatan serta administrasi lainnya. |

TUGAS POKOK DAN FUNGSI
TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN,
SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG

| No. | Jabatan Dalam Tim | Tugas Pokok Dan Fungsi |
|-----|-------------------|---|
| 03. | Administrator | <ol style="list-style-type: none"> 2. Melakukan proses pendataan ulang kendaraan bermotor hasil dari yang di dapatkan oleh tim pelaksana 3. Memasukan nilai pajak kendaraan pada data kendaraan yang akan dilakukan penagihan. 4. Membuat Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan daerah Wilayah Palembang I, bila Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum ada 5. Membuat surat tugas bagi tim yang akan menjalankan tugas pelaksanaan kegiatan dan administrasi pelengkap lainnya 6. Mengadakan pemantauan selama pelaksanaan kegiatan berlangsung serta mengevaluasi secara berkala dengan koordinator dan ketua tim. 7. Bertanggung Jawab pada proses administrasi pelaksanaan kegiatan. 8. Menjalankan tugas-tugas lainnya terkait dengan kegiatan dari ketua pelaksana kegiatan dan koordinator. 9. Selalu koordinasi dengan administrator lain serta ketua tim. 10. Membuat pelaporan kepada ketua pelaksana kegiatan |
| 04. | Ketua Tim | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memimpin anggota tim dalam pelaksanaan kegiatan 2. Mengkoordinir jadwal pelaksanaan guna memperliancar jalannya proses kegiatan 3. Menghadap/ menemui pejabat / orang yang mempunyai kewenangan dalam urusan kepengurusan pajak kendaraan bermotor. 4. Menghadap/ menemui pejabat / orang yang mempunyai kewenangan memiliki data kendaraan bermotor untuk di data ulang. 5. Mengadakan evaluasi secara berkala dengan anggota tim pelaksana kegiatan. 6. Melaporkan kepada ketua pelaksana dan koordinator kegiatan secara berkala hasil evaluasi dan kendala selama proses kegiatan berjalan. 7. Membuat laporan secara tertulis atas kemajuan dari pelaksanaan kegiatan. 8. Melaksanakan tugas-tugas lain dari ketua pelaksana kegiatan atau dari koordinator. |
| 05. | Anggota Tim | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendampingi ketua tim dalam pelaksanaan kegiatan 2. Menghadap/ menemui pejabat / orang yang mempunyai kewenangan dalam urusan kepengurusan pajak kendaraan bermotor. 3. Menghadap/ menemui pejabat / orang yang mempunyai kewenangan memiliki data kendaraan bermotor untuk di data ulang 4. Mengadakan evaluasi secara berkala dengan anggota tim pelaksana kegiatan lainnya. 5. Mengurus proses administrasi dokumentasi kegiatan, minimal 4 (empat) foto kegiatan serta mengirimkan atau dibenkan pada administrator. 6. Mengurus proses administrasi surat tugas agar di cap basah oleh instansi yang dikunjungi sebagai dokumentasi kegiatan dan diberikan pada administrator untuk diarsipkan dan surat-surat lainnya bila ada 7. Selalu berkoordinasi dengan koordinator dan ketua tim atas data kendaraan yang baru. |

**TUGAS POKOK DAN FUNGSI
TIM PELAKSANA PENDATAAN DAN PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA INSTANSI PEMERINTAH, BADAN USAHA MILIK DAERAH, PERUSAHAAN,
SERTA WAJIB PAJAK PERORANGAN DI KOTA PALEMBANG**

| No. | Jabatan Dalam Tim | Tugas Pokok Dan Fungsi |
|-----|-------------------|--|
| 05. | Anggota Tim | 8. Melakukan proses pemilahan data yang di dapat menjadi data yang valid serta diberikan pada administrator 9. Bertanggung Jawab pada proses jalannya pelaksanaan kegiatan. 10. Menjalankan tugas-tugas lainnya terkait dengan kegiatan dari ketua pelaksana, koordinator dan ketua tim. |

Ditetapkan Di : Palembang
Pada tanggal : 12 April 2021.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

(Signature)
Firnaz Lustian, SH.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 1970110220011211002



FORM PENDATAAN PENAGIHAN TUNGGAKAN PKB
 UPTB PPD WILAYAH PALEMBANG 1
 BAPENDA PROV. SUMSEL

Form 1

1. Identitas Objek Kendaraan Bermotor

Nomor Polisi _____
 Merk _____
 Jenis _____
 Tahun pembuatan _____
 Warna TNKB _____

2. Identitas Wajib Pajak

Nama Pemilik _____
 NIK _____
(Nomor Induk Kependudukan)
 Nomor Handphone _____
 Alamat WP _____
 Desa/Kel _____
 Kecamatan _____

3. Jumlah PKB Terutang

| Pokok | Sanksi Administrasi | Jumlah |
|-------|---------------------|--------|
| | | Rp |

4. Kondisi Objek Kendaraan Bermotor/status kendaraan

| | |
|---|--|
| <p>a. Objek pajak lunas bayar</p> <input type="checkbox"/> Foto copy SKPD <input type="checkbox"/> Foto copy BPKB <input type="checkbox"/> Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) <input type="checkbox"/> Surat keterangan kendaraan dari Instansi (plat merah) | <p>d. Objek pajak rusak berat</p> <input type="checkbox"/> Foto copy SKPD <input type="checkbox"/> Foto copy BPKB <input type="checkbox"/> Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) <input type="checkbox"/> Surat keterangan kendaraan dari Instansi (plat merah) <input type="checkbox"/> Surat pernyataan dari wp/instansi <input type="checkbox"/> Foto kondisi kendaraan bersama pemeriksa |
| <p>b. Objek pajak hilang</p> <input type="checkbox"/> Foto copy SKPD <input type="checkbox"/> Foto copy BPKB <input type="checkbox"/> Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) <input type="checkbox"/> Surat keterangan kendaraan dari Instansi (plat merah) <input type="checkbox"/> Surat keterangan hilang dari kepolisian | <p>e. Objek pajak kendaraan dinas lelang¹</p> <input type="checkbox"/> Foto copy SKPD <input type="checkbox"/> Foto copy BPKB <input type="checkbox"/> Surat keterangan kendaraan dari Instansi (plat merah) <input type="checkbox"/> Risalah lelang |
| <p>c. Objek pajak kendaraan kecelakaan</p> <input type="checkbox"/> Foto copy SKPD <input type="checkbox"/> Foto copy BPKB <input type="checkbox"/> Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) <input type="checkbox"/> Berita Acara dari Kepolisian <input type="checkbox"/> Surat keterangan kendaraan dari Instansi (plat merah) | <p>f. Objek pajak kendaraan dijual</p> <input type="checkbox"/> Foto copy SKPD <input type="checkbox"/> Foto copy BPKB <input type="checkbox"/> Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) <input type="checkbox"/> Surat pernyataan wajib pajak |

PALEMBANG, _____ 2021

Wajib pajak _____
 Petugas Penagihan _____

¹ Harap di canteng sesuai dengan data sebenarnya
 * Form 1 dibuat rangkap 5, 1 untuk wajib pajak, 1 arsip UPTB beserta lampiran, 1 untuk Bidang Pajak Bapenda beserta lampiran