

**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

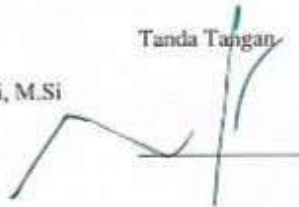
07011281823093

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

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

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

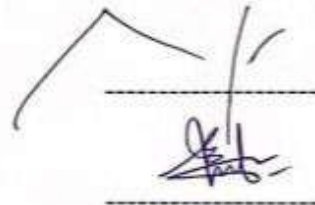
Skripsi
Oleh :
METRA YANSA
07011281823093

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 beserta para Staff
5. Sahabat seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2018
6. Almamater kampus kebanggan 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 Budivanto, 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



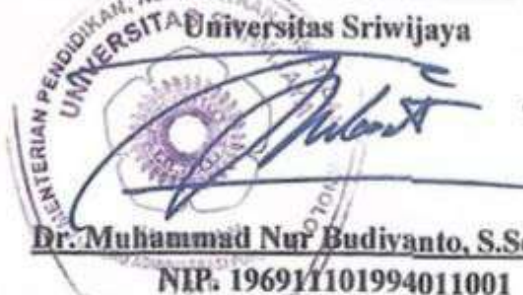
Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032001

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 kehadirat 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 Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I	53
3. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan 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

Provinsi	Jumlah Kendaraan Bermotor Mobil Persegi Panjang	Jumlah Kendaraan Bermotor Mobil Persegi Panjang	Jumlah Kendaraan Bermotor Mobil Persegi Panjang	Jumlah Kendaraan Bermotor Mobil Persegi Panjang
Asah	160.224	1.040	82.700	1.970.134
Sumatera Utara	600.200	3.744	261.740	3.621.107
Sumatera Barat	200.201	4.004	100.100	2.002.027
Riau	304.144	3.136	101.400	2.232.207
Jambi	162.107	20.201	100.004	1.941.274
Sumatera Selatan	366.969	0.200	312.000	3.000.470
Bangka	104.170	000	47.001	000.101

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 Bada Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I karena melihat banyak sekali para wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar 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.

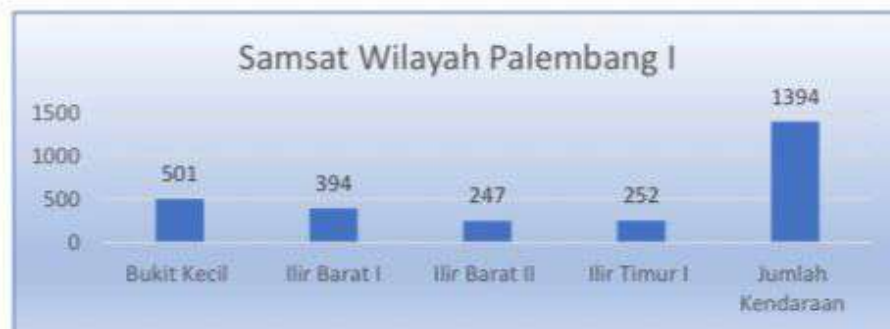
Gambar 2. Jumlah Kendaraan Roda Empat Pribadi di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.



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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Djajadiningrat, 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 Sosiasal 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 Sosiasal 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 Sumatera Selatan.