

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 identifikasi 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 (sertifikat).

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.

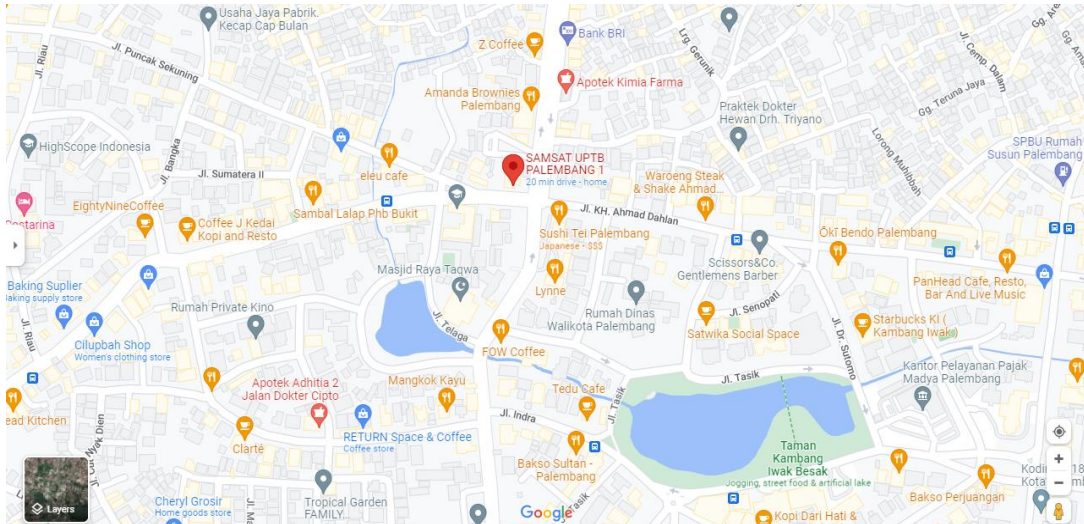
Secara Geografis Provinsi Sumatera Selatan Terletak diantara 1 derajat sampai dengan 4 Derajat Lintang Selatan antara 102 derajat dan 106 derajat Bujur Timur dengan luas daerah keseluruhannya 8.702.741 hektar Provinsi Sumatera Selatan berbatasan dengan beberapa Provinsi lainnya yaitu:

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.

Iklm 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 Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

a. Visi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan 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.

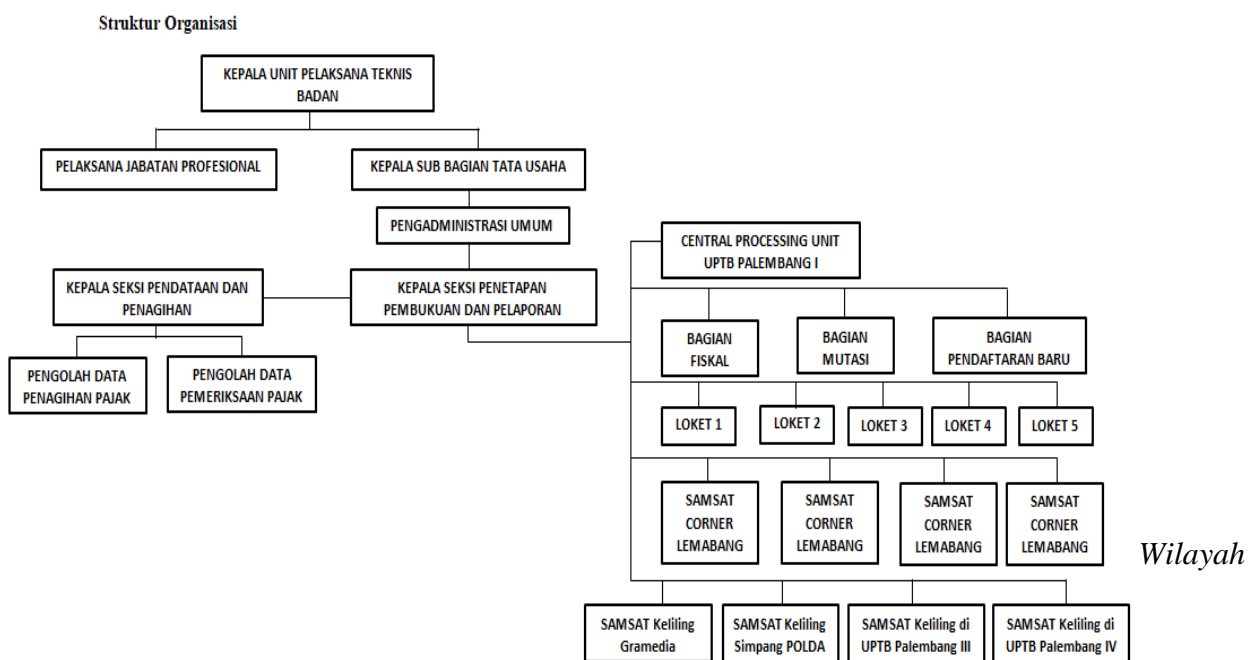
4. Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi

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 selesaikan 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 masyakarat 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 dilasanakan 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 Pendapatann 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 target 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 Firmaz 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)”

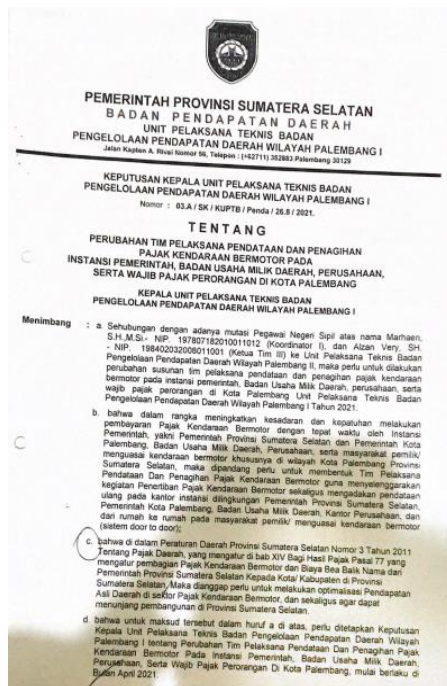
Hal ini juga di perkuat dengan wawancara bersama Kasi Pendataan dan Penagihan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ibu Yani Rohayani, S.E., Ak., M.M yang menjadi kordinator program SAMSAT DTD (*Door to Door*) , yang dikutip melalui wawancara berikut (7 juni 2022) :

“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 Iilir Barat I, Iilir Barat II, Bukit Kecil dan Iilir 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



LAMPIRAN PETUNJUK TEKNIS PENDATAAN DAN PENAGIHAN
TUNGGAKAN PKB TAHUN 2022



BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SUMSEL

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.	Komputer		
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 menunjukan 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 membentuk 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. Meningkatkan 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 side-by-side. The left form is titled 'FORM 1 FORM PENDAFTARAN PENGISAHAN TANGKAPAN PKB' and contains sections for: 1. Identifikasi Objek Kendaraan Bermotor (Vehicle Identification), 2. Identifikasi Wajib Pajak (Taxpayer Identification), 3. Jumlah Pajak (Tax Amount), and 4. Status Pajak (Tax Status) with sub-sections for different vehicle types and tax categories. The right form is titled 'PEMBERITAHUAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR' and contains fields for: Lembar Arsip Nomor, Nama Petugas, Tanggal, Nama, Nomor Polisi, BG, Jumlah Pajak, Rp., Tanda Tangan Petugas, and Tanda Tangan Penerima. It also includes a section for 'Masa Berlaku Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)' and a list of instructions for the taxpayer.

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 kendaraannya 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. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Lingkungan SAMSAT Wilayah Palembang I.

Perubahan nyata merupakan konsistennya 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 di lingkungan 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 di lingkungan 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 perkuat 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	<p>Pemahaman Program</p> <p>a. Sosialisasi Pemahaman Program SAMSAT DTD “<i>Door to Door</i>” di wilayah Palembang I.</p>	<p>- 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 kejalanan untuk membagikan brosur program samsat DTD “<i>Door to Door</i>” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.</p>
	<p>Tepat Sasaran</p> <p>a. Kesesuaian kriteria program. b. Adanya panduan dalam pelaksanaan program</p>	<p>- 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.</p> <p>- 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>
	<p>Tepat Waktu</p> <p>a. Keberlangsungan program mulai dari perencanaan sampai implementasi program</p>	<p>- 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</p>

		dilapangan harus mendatangi rumah wajib pajak sebanyak 20 wajib pajak.
	Tercapainya Tujuan a. Meningkatnya kesadaran wajib pajak di SAMSAT wilayah Palembang I.	- 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>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.
--	--	--