



**JIHHP:**  
**Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan  
Politik**

E-ISSN: 2747-1993  
P-ISSN: 2747-2000

<https://dinastirev.org/JIHHP> [✉ dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com) [☎ +62 811 7404 455](tel:+628117404455)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Efektifitas Program Pelayanan Samsat Door to Door Berdasarkan Analisis Tercapainya Tujuan di Samsat UPTB Palembang I**

**Fathan Nayoda<sup>1</sup>, Indri Yulita<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, [fathannayoda16@gmail.com](mailto:fathannayoda16@gmail.com)

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, [indriyulita30@gmail.com](mailto:indriyulita30@gmail.com)

Corresponding Author: [fathannayoda16@gmail.com](mailto:fathannayoda16@gmail.com)

**Abstract:** *The implementation of the E-Court system is a promising innovation in the settlement of civil cases in Indonesia. Nevertheless, the implementation of this system is faced with various challenges, especially in the context of local communities. This study aims to identify and analyse the main challenges that may arise in the process of implementing E-Court to resolve civil matters at the local level. The research method used is a qualitative method (field research) with relevant stakeholders, such as the head of court, parties directly involved in the justice system and local communities. The findings of this study revealed that some of the significant challenges include issues of technological accessibility, the need for better digital literacy among the community, and trust in electronic systems in handling legal matters. The results of this analysis provide valuable insights for policy designers in improving the effectiveness of E-Court system implementation, especially in local contexts that have their own characteristics and challenges. The study also underscores the importance of a culturally and socially sensitive approach in implementing new technologies in the justice system, to ensure that all parties can benefit from these advances in resolving civil disputes more efficiently and fairly.*

**Keywords:** *E-Court, Civil Matters, Local Communities*

**Abstrak:** Penerapan sistem *E-Court* merupakan inovasi yang menjanjikan dalam penyelesaian perkara perdata di Indonesia. Meskipun demikian, implementasi sistem ini dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama dalam konteks masyarakat lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis tantangan utama yang mungkin muncul dalam proses penerapan *E-Court* untuk menyelesaikan persoalan perdata di tingkat lokal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif (*field riset*) dengan pemangku kepentingan terkait, seperti kepala pengadilan, pihak yang terlibat langsung dalam sistem peradilan dan masyarakat lokal. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa beberapa tantangan signifikan meliputi masalah aksesibilitas teknologi, kebutuhan akan literasi digital yang lebih baik di kalangan masyarakat, dan kepercayaan terhadap sistem elektronik dalam menangani perkara hukum. Hasil analisis ini memberikan wawasan yang berharga bagi perancang kebijakan dalam meningkatkan efektivitas penerapan sistem *E-Court*, terutama dalam konteks lokal yang

memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri. Studi ini juga menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang sensitif secara budaya dan sosial dalam mengimplementasikan teknologi baru dalam sistem peradilan, untuk memastikan bahwa semua pihak dapat merasakan manfaat dari kemajuan ini dalam menyelesaikan perselisihan perdata dengan lebih efisien dan adil.

**Kata Kunci:** E-Court, Persoalan Pedata, Masyarakat Lokal

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hak bagi setiap warga negara dan negara wajib memberikan pelayanan terbaik kepada warga negara. Negara wajib memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan warga negara. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Praktek pelaksanaan pelayanan administrasi di Indonesia pada awalnya, kerap kali tidak terarur dan tersistematis dengan baik. Sehingga adanya pungli dan kekurangan kepercayaan dari warga negara dalam mendapati pelayanan dan keharusan yang warga negara harus lakukan. Pemerintahan Sumatera Selatan merespon positif dalam menganggap hal ini, karena hal ini merupakan suatu tantangan yang harus mampu ditangani secara serius pada saat otonomi daerah dilaksanakan. Melalui Kerja sama antara POLRI, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, PT. Jasa Raharja, dan Bank Sumsel-Babel, akhirnya disepakati adanya Sistem Kerja Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), sebagai bentuk sistematisasi dan memudahkan 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).

Berdasarkan 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.

Kabupaten/Kota 17	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan														
	Mobil Penukang			Bus			Truk			Sapda Motor			Jumlah		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Sumatera Selatan	280.340	277.244	287.790	2.064	2.484	2.383	40.036	42.437	44.279	876.474	899.921	912.589	52.239	1.229.266	1.246.781
Ogan Komering Ulu	9.148	9.882	10.283	83	77	75	1.326	1.326	1.247	40.100	41.783	40.487	1.758	32.901	33.072
Ogan Komering Ilir	10.035	13.409	12.136	301	26	25	1.963	2.927	2.425	26.525	27.001	26.321	2.966	59.973	59.926
Huairu Enim	15.862	17.410	18.047	106	136	368	1.317	1.436	1.472	39.537	39.652	39.974	3.925	77.035	80.511
Lahat	9.247	10.266	10.901	71	88	126	1.825	1.957	1.914	40.288	41.201	42.962	2.829	64.124	65.792
Hulu Rawas	6.634	6.537	6.635	28	32	28	1.043	1.132	1.161	26.500	26.843	27.803	2.516	34.344	35.927
Hulu Bantuan	12.025	14.171	15.599	99	86	88	1.997	2.370	2.492	46.708	48.843	49.898	2.949	69.270	68.954
Banyuwangi	13.513	13.068	14.178	198	75	81	2.951	3.251	3.382	71.486	73.647	76.072	3.493	90.791	93.914
Ogan Komering Ulu Selatan	2.702	2.985	3.321	84	88	77	408	429	447	17.708	18.232	18.040	1.587	21.794	22.889
Ogan Komering Ulu Timur	8.648	9.671	10.289	79	76	89	1.725	1.747	1.719	38.349	38.559	39.374	2.899	59.023	61.472
Ogan Ilir	8.888	7.537	7.781	57	51	158	1.043	1.077	1.178	29.447	30.251	30.316	1.811	38.627	39.432
Empet Lawang	1.567	1.739	1.762	25	27	32	184	241	239	5376	6.415	6.448	837	8.432	8.481

Gambar 1. Data BPS Tentang Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan Tahun 2021-2023  
 Sumber: Data BPS Tentang Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan Tahun 2021-2023

Melihat banyaknya jumlah kendaraan yang berada dalam provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023 yang mencapai 1.246.781 Kendaraan Bermotor, maka Samsat yang berada di Sumatera Selatan harus mampu memanfaatkan pelayanan yang lebih efektif lagi selaras dengan penyelenggaraan pemerintah menuju Good Governance guna meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Sumatera Selatan ketika Wajib Pajak Membayar Pajak.

Pada Pelaksanaan pembayaran pajak bagi wajib pajak di SAMSAT UPTB Palembang 1 masih menunjukkan adanya wajib pajak yang menunggak pajak. Wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Samsat Wilayah Palembang I meliputi Kecamatan Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil dan Ilir Timur I.

Tabel 1. Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2022

No	Keterangan	Mei		Juni		Agustus		September		Total				
		2	4	Ju	2	4	Ju	2	4		Ju			
1.	Menerima Form Pemberitahuan PKB	-	18	31	-	50	50	44	46	90	46	-	46	504
2.	Pindah Alamat	-	6	26	-	4	4	5	9	4	4	-	4	128
3.	Alamat Tidak Ditemukan	-	0	10	-	4	4	9	-	9	4	-	4	27
4.	Rumah Kosong Lunas Bayar	-	2	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	3
.	Dijual	-	8	18	-	-	-	1	-	1	6	-	6	25
.	Hilang	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

Wajib Pajak Pinjam Nama	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Jumlah	74	37	19	19	70	46	26	80	80	16	7	02

Sumber: Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2022

Berdasarkan jumlah wajib pajak tertunggak pajak kendaraan bermotor tahun 2022 yang terdata pada kondisi Kendaraan diatas, yakni berjumlah 1602 kendaraan bermotor, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pembayaran pajak dan pelayanan di SAMSAT UPTB Palembang I masih menunjukkan banyaknya wajib pajak yang menunggak pajak. Artinya dari jumlah kendaraan wajib pajak yang tertunggak pajak ini akan mengurangi jumlah Pendapatan Asli Daerah Sumatera Selatan. Selaras dengan banyaknya Wajib Pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan pajak kendaraannya, Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I terus mengadakan dan melaksanakan Program dari pintu ke pintu (Door to Door). 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 dari pintu ke pintu (Door to Door), ke rumah para wajib pajak.

Program ini bertujuan untuk penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih berupa penetapan jumlah tunggakan pajak, pemberitahuan pembayaran pajak bagi wajib pajak pribadi atau instansi tertunggak pajak kendaraan yang pajaknya tertunggak 2 sampai 3 tahun, mendata ulang keadaan kendaraan pribadi atau kendaraan dinas atau kendaraan perusahaan, kemudian sosialisasi pembayaran pajak kepada wajib pajak tertunggak pajak dan kepada masyarakat sekitar secara langsung, serta menerima ketersediaan wajib pajak atau instansi tertunggak pajak dalam membayar pajak di wilayah Samsat Palembang I. Masalah yang sering kerap dihadapi oleh para petugas pada saat turun kelapangan 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 dari pintu ke pintu (Door to Door), hingga para wajib pajak yang tidak menerima formulir program SAMSAT pintu ke pintu (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 pintu ke pintu (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 dari pintu ke pintu (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. Namun, sistem Pelaporan yang diarahkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan kepada petugas SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) terbilang banyak dan tidak ada penyederhanaan laporan, sehingga dalam pelaksanaan program SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) ini terfokus pada input data yang berkesuaian dengan laporan dan tidak terfokus pada interaksi kepada Wajib Pajak tertagih.

**Tabel 2. Data Target Wajib Pajak Door to Door Tahun 2023**

No.	Bulan	Target Wajib Pajak Door to Door R2	Target Wajib Pajak Door to Door R4
1	Mei	-	240 WP
2	Juni	-	240 WP
3	Juli	-	240 WP

4	Agustus	-	480 WP
Total			1200 WP

*Sumber: Data Arsip Program DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2023*

Pada target pelaksanaan kepada Wajib Pajak program Samsat Door to Door Tahun 2023 ditargetkan sebanyak 1200 WP yang dikunjungi. Dan target pelaksanaan Program Samsat Door to Door Tahun 2023, baru tertuju pada wajib pajak kendaraan bermotor pribadi, kendaraan dinas, atau kendaraan perusahaan roda 4. Hal ini dikarenakan jumlah pajaknya 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. Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwasannya pada periode tahun 2022 program ini didominasi oleh keterangan Wajib Pajak berupa Menerima Form Pemberitahuan PKB, artinya program ini sudah efektif dalam penetapan jumlah tunggakan pajak, sudah efektif dalam pemberitahuan pembayaran pajak bagi wajib pajak pribadi atau instansi tertunggak pajak kendaraan yang pajaknya tertunggak 2 sampai 3 tahun, sudah efektif dalam mendata ulang keadaan kendaraan pribadi atau kendaraan dinas atau kendaraan perusahaan. Namun apabila dilihat dari keadaan dilapangan, proses sosialisasi dan pelaporan yang harus diselesaikan, perlu dilakukan penelitian dan penilaian dalam pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih melalui program pelayanan SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) di Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang 1 baik kepada petugas maupun sistem pelaksanaannya. Ditambah pelaksanaan ini akan meningkatkan pendapatan daerah Sumatera Selatan berdasarkan Tabel 2 diatas yang menunjukkan target kendaraan bermotor yang akan dilakukan program pelayanan ini.

## METODE

Penelitian yang digunakan penulis dalam mengkaji permasalahan di Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, yaitu: Data Primer, yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Serta dokumentasi dan observasi atau pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Jenis data yang ingin diperoleh adalah mengenai pendapat dari key informan yang berkesesuaian dengan Efektifitas Program Pelayanan SAMSAT Door to Door . Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian mengenai Efektifitas Program Pelayanan SAMSAT Door to Door. Serta bahan bacaan atau dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian , yaitu: Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Proses analisa data dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung. Analisis data dilakukan melalui tiga alur, yakni : Reduksi Data, Sajian Data, Penarikan Kesimpulan. Informan peneliti

**Tabel 3. Key Informan Program Pelayanan SAMSAT dari Pintu ke Pintu (Door to Door) di Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang 1**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala UPTB	1 orang
2.	Koordinator di lapangan/Kasi Pendataan dan Penagihan UPTB	1 orang
3.	Petugas	1 orang

4.	Keluarga yang menerima form pemberitahuan PKB Wajib Pajak Tertagih	1 orang
5.	Pejabat setempat yang mengetahui Wajib Pajak Tertagih Pindah Alamat	1 orang
6.	Wajib Pajak Tertagih yang sudah menjual kendaraannya	1 orang

*Sumber: Data Diolah Penulis 2024*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

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 yang difokuskan dari program itu sendiri. Program ini difokuskan pada penertiban maka hal yang seharusnya akan meningkat adalah pelaksanaannya, dan pengetahuan atau kesadaran mengenai pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor Tertagihnya kepada petugas dan wajib pajak tertagih. Untuk dapat melihat apakah penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih melalui program pelayanan SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I telah mencapai tujuan programnya, terdapat 2 sub indikator dalam tercapainya tujuan :

**Meningkatnya Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih**

Meningkatnya pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih merupakan langkah yang penting untuk memastikan kepatuhan wajib pajak. Pelaksanaan penertiban yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan program pelayanan SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

**Tabel 4. Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2021**

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

*Sumber: Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2021*

**Tabel 5. Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2022**

No	Keterangan	Mei			Juni			Agustus			September			Total
		R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	
1.	Menerima Form Pemberitahuan PKB	-	318	318	-	450	450	244	246	490	246	-	246	1504

No	Keterangan	Mei			Juni			Agustus			September			Total
		R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	
2.	Pindah Alamat	-	26	26	-	54	54	15	9	24	24	-	24	128
3.	Alamat Tidak Ditemukan	-	10	10	-	4	4	9	-	9	4	-	4	27
4.	Rumah Kosong	-	2	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	3
5.	Lunas Bayar	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
6.	Dijual	-	18	18	-	-	-	1	-	1	6	-	6	25
7.	Hilang	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
8.	Wajib Pajak Pinjam Nama	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Jumlah		3	37	377	-	41	419	27	24	526	28	-	280	1602
			4			9		0	6		0			

Sumber: Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2022

**Tabel 6. Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2023**

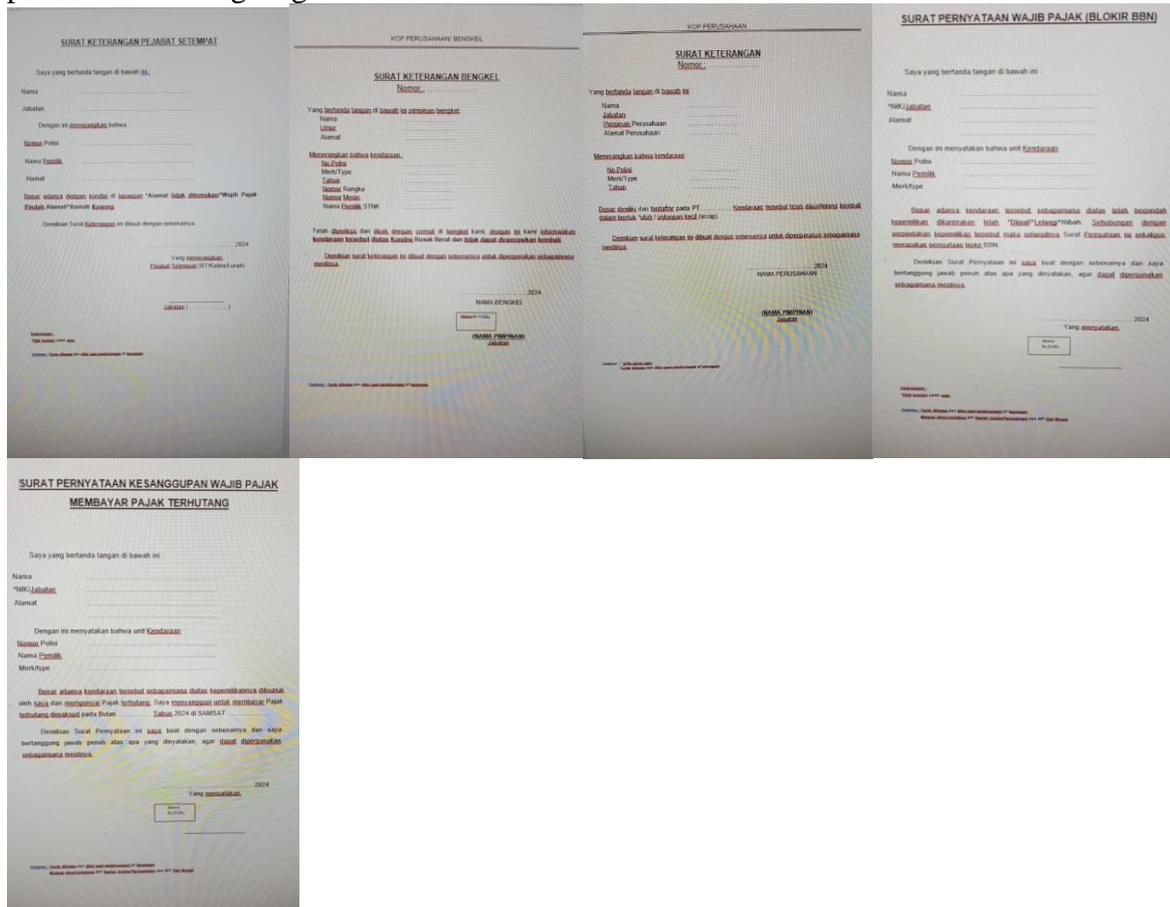
No	Keterangan	Mei			Juni			Juli			Agustus			Total
		R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	R2	R4	Jumlah	
1.	Menerima Form Pemberitahuan PKB	-	45	455	-	45	450	-	21	210	-	36	366	1481
2.	Pindah Alamat	-	40	40	-	54	54	-	20	20	-	63	63	177
3.	Alamat Tidak Ditemukan	-	14	14	-	4	4	-	-	-	-	20	20	38
4.	Rumah Kosong	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
5.	Lunas Bayar	-	9	9	-	1	1	-	-	2	-	-	-	12
Jumlah		-	51	519	-	51	510	-	23	230	-	44	449	1708
			9			0			0			9		

Sumber: Data Rekap DTD UPTB PPDW Wilayah Palembang I Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4, Tabel 5, dan Tabel 6, menunjukkan terdapat peningkatan jumlah data rekap Door to Door UPTB PPD Wilayah Palembang I. Data ini merupakan hasil rekapan pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih dari tahun 2021, 2022, dan 2023. Pada tahun 2021 dilaksanakan kepada 1371 wajib pajak tertagih, pada tahun 2022 pelaksanaannya meningkat dari tahun sebelumnya dengan jumlah 1602 wajib pajak tertagih, dan pada tahun 2023 yang menjadi fokus data pada penelitian ini hasilnya meningkat dari tahun 2022 dan dari tahun 2021, yakni sebanyak 1708 wajib pajak tertagih yang dilakukan penertiban pajak kendaraan bermotornya.

Pelaksanaan program pelayanan SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dinilai keefektifitasan tingkat pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih yang dimaksud selain data jumlah terlaksananya program Door to Door diatas adalah peningkatan atau sudah terlaksananya setiap pelaksanaan dari pekerjaan yang harus dilaksanakan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan program yang dimaksud meliputi: Pra Pelaksanaan, Penetapan jumlah tunggakan pajak, Pengadaan surat perjalanan dinas, Penyiapan berkas pelaksanaan. Pada persiapan berkas atau administrasi yang diperlukan. Terdapat

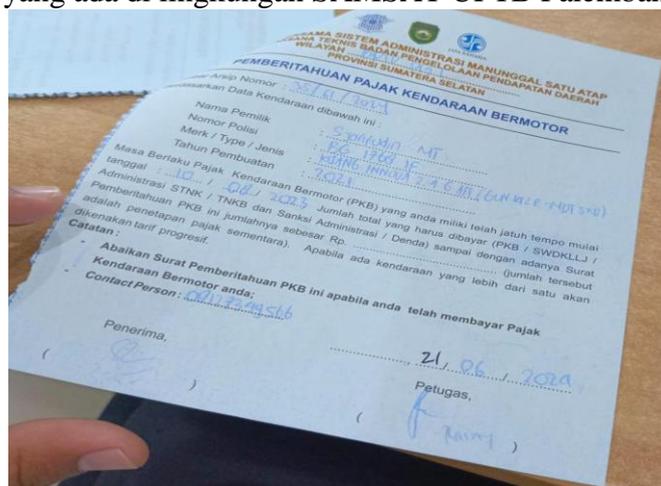
keterangan dan penandatanganan sesuai keadaan kendaraan bermotor tertagih pada saat penertiban berlangsung.



Gambar 2. Keterangan dan Penandatanganan Sesuai Keadaan Kendaraan Bermotor Tertagih

Sumber: Arsip Pelaksanaan Program Door to Door 2024

Pembuatan surat pemberitahuan pajak tertunggak kepada wajib pajak. Pembuatan surat pemberitahuan tunggakan pajak kendaraan bermotor ini dikenakan kepada para pengunggak kendaraan bermotor yang ada di lingkungan SAMSAT UPTB Palembang I.



Gambar 3. Contoh Surat Pemberitahuan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Arsip Pelaksanaan Program Door to Door 2024

### Pembahasan

Tim memulai dengan briefing untuk menetapkan area kunjungan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, mereka memberitahukan wajib pajak pribadi atau instansi

mengenai kewajiban pembayaran pajak kendaraan yang telah menunggak selama 2 hingga 3 tahun. Selain itu, tim juga melakukan pendataan ulang terhadap kondisi kendaraan pribadi, kendaraan dinas, atau kendaraan perusahaan. Pendataan ini mencakup berbagai kondisi seperti penerimaan Form Pemberitahuan PKB oleh wajib pajak atau keluarganya, perubahan alamat, alamat yang tidak ditemukan, rumah kosong, pembayaran lunas, kendaraan yang dijual, kendaraan yang hilang, serta kasus di mana wajib pajak menggunakan nama orang lain. Proses pendataan ulang ini merupakan bagian penting dari program Door to Door, bertujuan untuk menertibkan administrasi dan mensosialisasikan tentang tunggakan pajak kendaraan bermotor.



Gambar 4. Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih  
Sumber: Arsip Pelaksanaan Program Door to Door 2024

Penindaklanjutan sesuai keadaan, apabila wajib pajak dalam keadaan pindah alamat, alamat tidak ditemukan, rumah kosong, maka harus diketahui dan ditanda tangani oleh pejabat setempat. Sosialisasi pembayaran pajak kepada wajib pajak tertunggak pajak dan kepada masyarakat sekitar secara langsung, Menerima ketersediaan wajib pajak atau instansi tertunggak pajak dalam membayar pajak di wilayah SAMSAT Palembang I. Foto/dokumentasi, Dokumentasi yang dilakukan adalah kepada wajib pajak tertagih yang diberikan surat pemberitahuan pengunggakan pajak kendaraan bermotor. Ataupun dokumentasi juga dilakukan kepada keluarga atau pejabat setempat atas sepengetahuan warganya yang menunggak pajak tersebut.

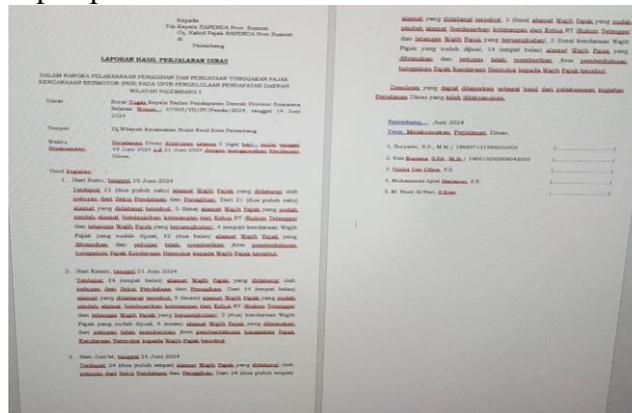


Gambar 5. Dokumentasi Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih  
Sumber: Dokumentasi Pelaksanaan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor Tertagih 2024 Pasca Pelaksanaan

Meliputi beberapa rangkaian kegiatan, kegiatan yang dilakukan berupa pelaporan atas terlaksananya penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih. Gambar dibawah menunjukkan salah satu contoh pelaporan yang harus dibuatkan.



yang dimana dinilai program ini secara umum sudah baik dan membantu, ada juga yang telah menjual kendaraan merasa prosesnya sudah sesuai, meskipun ada kekurangan dalam hal pengurusan administrasi lebih lanjut. Terhadap proses pelaporan terdapat satu uraian yang dimana proses pelaporan dilakukan setiap dua minggu dan setiap tahun ada perubahan dari Bapenda tentang sistem pelaporan.



Gambar 8. Contoh Laporan Hasil Perjalanan Dinas  
Sumber: Arsip Pelaksanaan Program Door to Door 2024

Terhadap anggaran yang ada dianggap cukup memadai untuk melaksanakan program sesuai dengan target yang ditetapkan. Adanya dukungan fasilitas dari Bapenda, seperti mesin fotokopi dan komputer, membantu dalam pelaksanaan dan pelaporan. Dan adanya upaya yang dilakukan untuk memperbaiki data dan metode pelaksanaan, meskipun teknologi dan dukungan anggaran masih perlu ditingkatkan untuk peningkatan program.

Pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I disimpulkan cukup efektif, karena sudah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah wajib pajak yang ditangani dari tahun ke tahun. Namun, menghadapi berbagai kendala dilapangan. Dan perlunya peningkatan pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih dengan dikaitkan pada upaya perbaikan yang harus terus dilakukan oleh seluruh pihak yang berkaitan dan adanya dukungan anggaran serta perbaikan fasilitas yang ada serta adanya upaya pengawasan kepada petugas dalam menjalankan tugas.

### Meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak Tertagih di Wilayah Palembang I

Kesadaran para wajib pajak tertagih merupakan target dari pelaksanaan Penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih melalui program pelayanan SAMSAT dari pintu ke pintu (Door to Door) yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I ini. Berdasarkan Tabel 5.4, Tabel 5.5, dan Tabel 5.6 diatas, yang menunjukkan terdapat peningkatan jumlah data rekap Door to Door UPTB PPD Wilayah Palembang I berdasarkan pelaksanaan penertiban pajak kendaraan bermotor tertagih dari tahun 2021, 2022, dan 2023. Dimana tahun 2023 sebanyak 1708 wajib pajak tertagih yang dilakukan penertiban pajak kendaraan bermotornya. Pada pelaksanaan penertiban ini, wajib pajak tertagih diberikan pengetahuan dan pemberitahuan pajak kendaraan bermotornya yang tertunggak, artinya terdapat peningkatan kesadaran para wajib pajak tertagih.

Berdasarkan analisa dari data Tabel dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa narasumber di atas ditemukan bahwa terdapat peningkatan jumlah wajib pajak tertagih yang ditangani melalui program SAMSAT Door to Door :

- Tahun 2021: 1.371 wajib pajak tertagih.
- Tahun 2022: 1.602 wajib pajak tertagih.
- Tahun 2023: 1.708 wajib pajak tertagih.

Peningkatan jumlah ini mencerminkan efektivitas program dalam menjangkau dan memberikan edukasi kepada wajib pajak mengenai kewajiban pajak mereka, sehingga meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak kendaraan bermotor tertagih di wilayah Palembang

I. Peningkatan yang dimaksud adalah wajib pajak membayar pajak atau memblokir nama mereka pada data kendaraan yang ada. Namun, belum 100% wajib pajak yang sadar dan taat untuk membayar pajak atau menindaklanjuti penertiban dengan kendala yang dihadapi wajib pajak tertagih, walau dari beberapa wajib pajak dan pejabat setempat sudah berusaha menyampaikan juga. Dan terdapat beberapa kendala untuk meningkatkan jumlah kesadaran bagi wajib pajak tertagih, seperti data yang tidak sinkron, kurangnya tindak lanjut yang sistematis, dan tantangan dalam edukasi wajib pajak yang harus diatasi untuk mencapai efektivitas penuh. Dukungan dari berbagai pihak termasuk update data dan program tindak lanjut yang lebih terstruktur diharapkan dapat lebih meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang. Berdasarkan analisis ini maka dapat disimpulkan ketercapaian tujuan program pelayanan SAMSAT Door to Door yang dilaksanakan oleh SAMSAT UPTB Palembang I ini cukup efektif, namun masih ada kendala, dan perlu peningkatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa penilaian Efektifitas Program SAMSAT Door to Door di SAMSAT UPTB Palembang I yang dianalisis pada ketercapaian tujuannya secara keseluruhan, telah menunjukkan efektivitas dalam beberapa aspek. Namun, masih terdapat tantangan. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah wajib pajak tertagih setiap tahun: 1.371 wajib pajak pada tahun 2021, 1.602 pada tahun 2022, dan 1.708 pada tahun 2023. Meskipun ada tantangan di lapangan seperti ketidakterersediaan alamat akurat dan kesulitan komunikasi dengan Kepala RT, serta kasus wajib pajak yang tidak mau mengakui kedatangan petugas, secara umum program ini telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Proses pelaporan dilakukan setiap dua minggu dan sistem pelaporan diperbarui setiap tahun oleh Bapenda. Anggaran yang ada dianggap cukup memadai, dan dukungan fasilitas dari Bapenda membantu dalam pelaksanaan dan pelaporan program. Meskipun program ini cukup efektif dalam mencapai tujuan, masih diperlukannya upaya lebih lanjut seperti peningkatan cakupan kunjungan, update data yang lebih akurat setelah penertiban, tindak lanjut pihak terkait terhadap wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak, dukungan anggaran, fasilitas yang lebih baik, dan program tindak lanjut yang lebih terstruktur, serta adanya upaya pengawasan kepada petugas dalam menjalankan tugas, hal ini perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas penuh.

## **REFERENSI**

- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edi, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Fandy Tjiptono. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* Yogyakarta: Andi Offset, hlm.11.
- Frimayasari A, Fahmi K. (2017) Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kelurahan Makasar. Jawa Timur: Cakrawala. Vol 17(2).
- Gibson. (1996). *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: hlm .35.
- HR, Ridwan. (2006) *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm 116.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang pengertian Penertiban.
- Lubis, M. d. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Mahmudi. (2009). *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Marbun, & Mahfud .MD. (2006) Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta: Liberty, Cetakan keempat.
- Moenir. (2008). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. j. (2005). Meodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mutakin, M., Gitosaputro, S., & Adawiyah, R. (2013). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM-MP) dalam Menunjang Pembangunan Pertanian di Kecamatan Ngambur Kabupaten Lampung Barat. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 1(2).
- Parasuraman A. Zeithaml VA., and Berry LL. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Rosyidin, M. F. (2014). Efektivitas Implementasi Program Gerakan Nasional Pelopor Keselamatan Berlalu Lintas Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 14-15.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif. Kualitatif. Dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, K., Wibawa, S., & Kuntjoro, B. (2018). Efektivitas Program Desa Yang Didanai Oleh APBN (Dana Desa) Tahun 2016 di Banjarsari, Grabag. *Magelang: JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, 2(1), 150-158.