

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Letak Geografis Kota Depok

Kota Depok merupakan wilayah penyangga yang menjadi Kawasan lalu lintas Jakarta-Depok-Bogor-Tangerang-Bekasi. Kota Depok terletak di Lintang antara : 06o 19' 00" – 06o 28' 00" LS dan di Bujur antara 106o 43' 00" – 106o 55' 30" BT dengan ketinggian antara 50 – 150m di atas permukaan laut. Kota Depok memiliki luas wilayah sekitar 200,29 km², terdiri dari 6 Kecamatan dan 63 Kelurahan/Desa. Kota Depok terdiri dari 6 Kecamatan/Desa dengan pusat pemerintahan Kota Depok yaitu di Kecamatan Pancoran Mas. Secara administratif, wilayah Kota Depok terletak diantara dua kabupaten/kota dan Ibukota Negara. Kondisi ini menyebabkan peranan Kota Depok menjadi sangat penting karena selain menjadi pintu gerbang yang menghubungkan antara Jawa Barat dan Wilayah DKI Jakarta, juga menjadi penyangga Ibu Kota Negara, baik sebagai tempat pemukiman maupun sebagai penyangga dalam bidang lainnya.

Adapun Batas Administrasi Kota Depok adalah :

1. Sebelah Utara : Prov. DKI Jakarta dan Kab. Tangerang (Prov. Banten)
2. Sebelah Selatan : Kab. Bogor (Prov. Jawa Barat)
3. Sebelah Barat : Kab. Bogor (Prov. Jawa Barat) dan Kab. Tangerang (Prov. Banten)
4. Sebelah Timur : Kab. Bekasi dan Kab. Bogor (Prov. Jawa Barat)

Kondisi wilayah bagian Utara umumnya berupa dataran rendah, sedangkan di wilayah bagian Selatan umumnya merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian 40–140 m di atas permukaan laut dan mempunyai kemiringan 2-15%. Penyebaran wilayah berdasarkan kemiringan lereng Wilayah dengan kemiringan lereng antara 8-15% tersebar dari Barat ke Timur wilayah dengan kemiringan lereng lebih dari 15% terdapat di sepanjang sungai Cikeas, Ciliwung dan bagian Selatan Sungai

Angke. Secara rincian penggunaan lahan Depok adalah sebagai berikut :
 Pemukiman ± 10.968 hektar, Pertanian ± 4.653 hektar, Industri ± 344 hektar,
 RawaSetu ± 91 hektar, dan lain-lain ± 3.973 hektar. 18 Dari segi sosial
 kependudukan, perkembangan Kota Depok diikuti pula dengan peningkatan
 jumlah penduduk yang cepat.

Secara geografis Depok pada dasarnya berpotensi untuk maju, mengingat
 posisinya yang berbatasan langsung dengan pusat perekonomian nasional sekaligus
 Ibukota Negara yaitu DKI Jakarta. Letaknya yang strategis tersebut menempatkan
 Depok sebagai pintu gerbang antara DKI Jakarta dan Jawa Barat bagi warga Jakarta
 yang ingin ke wilayah Jawa Barat ataupun sebaliknya melalui jalur selatan.

Tabel 4.1 Wilayah Kota Depok

No	Wilayah Kecamatan	Luas Wilayah
1	Sawangan	26,19
2	BojongSari	19,30
3	Pancoran mas	18,03
4	Cipayung	11,45
5	Sukmajaya	17,35
6	Cilodong	16,19
7	Cimanggis	21,58
8	Tapos	33,26
9	Beji	14,56
10	Limo	11,84
11	Cinere	10,55

Sumber: Website Kota Depok

4.1.2 Gambaran Umum Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Cinere Kota Depok

Samsat Merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Terdiri dari 3 Instansi Polda untuk Data kendaraan, Pajak Daerah atau Bapenda untuk pemerintah, dan Asuransi atau Jasa Raharja untuk pemilik. Pada awalnya masing-masing instansi ini terpisah sehingga menyulitkan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan, namun sekarang dijadikan satu wadah oleh karenanya dimanakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, hanya saja untuk biaya masing-masing instansi tetap dikelola dan masuk ke masing-masing instansi.

1. Dirlantas Polda

Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor) adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi control, forensic Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendapatan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Setiap data kendaraan harus tercatat di database Polda. Karena itu proses pendaftaran kendaraan merupakan wewenang dan tanggung jawab polisi Objek Pajak (Pengecekan kendaraan, nomor rangka dan mesinnya, Pemilik/Wajib Pajak (Pengecekan Nama dan Alamat yang tertera pada STNK) hal ini dilakukan guna mengetahui apabila terjadi pencurian, penggelapan atau kasus kriminal terhadap kendaraan, polisi bisa mencatat dan membuka data kendaraan untuk di tinjak lanjuti. Termasuk didalam layanan registrasi dan identifikasi ranmor adalah :

1. Registrasi Ranmor baru
2. Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik
3. Registrasi perpanjang Ranmor
4. Registrasi pengesahan Ranmor

5. Pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana
6. Penggantian dokumen Regident Ranmor
7. Penghapusan nomor registrasi Ranmor

2. Pelayanan Dispenda

Pemerintah telah menetapkan peraturan bahwa setiap pemilik kendaraan bermotor (darat dan air) wajib membayar pajak kendaraan untuk *income* daerah setempat. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten atau kota, dialokasikan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum. Pelayanan dispenda menerima dan mengelola pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang meliputi :

1. Pajak Kendaraan Bermotor
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

3. PT. Jasa Raharja

Masyarakat harus membayar asuransi Jasa Raharja atau Asuransi kecelakaan. Masyarakat bisa mengklaimnya berdasarkan ketentuan yang telah disepakati. Jasa raharja tidak menerima klaim dari kecelakaan tunggal. PT. Jasa Raharja menerima dan mengelola Pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari :

1. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.
2. Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang (DPWKJ) Merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecil jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang

keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Pembentukan kantor bersama Samsat di Jawa Barat dimulai pada tahun 1978 berdasarkan keputusan bersama 3 menteri yang secara prosedur administrasi didasarkan pada Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 16 Tahun 1977 tentang Pedoman atau petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam Pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak-Pajak Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Tim pembina Samsat Provinsi Jawa Barat memiliki tiga komitmen yakni.

1. Pelaksanaan operasional Samsat yang berkualitas.
2. Terbangunnya sinergitas unsur pembina dan penyelenggara Samsat.
3. Implementasi dinamisme dan standar operasional prosedur pelayanan Samsat.

Sampai saat ini Provinsi Jawa Barat memiliki 40 titik pelayanan Samsat yang terdiri dari 34 kantor Samsat, 2 Samsat drive thru, 3 Samsat outlet, dan 1 Samsat corner yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Barat. Selain itu, tim Pembina Samsat Jawa Barat pada tahun 2014 meluncurkan e-Samsat pertama di Indonesia yang bekerjasama dengan bank BJB yang merupakan bank persepsi provinsi Jawa Barat. Dengan banyaknya pilihan pelayanan yang disediakan oleh tim pembina Samsat Jawa Barat bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban resident ranmor, membayar PKB dan BBNKB, serta membayar iuran SWDKLLJ dan DPWKP setiap tahunnya sehingga tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak melaksanakan kewajibannya. karena hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten atau kota, dialokasikan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

Perkembangan singkat Organisasi Pendapatan Daerah Cinere diawali berdirinya instansi Samsat Pembantu Cinere pada unit pelayanan-pelayanan

Daerah Provinsi wilayah kota Depok II cinere hanya gerai outlet di ruko-ruko saja. diawali pada 19 Agustus dikarenakan kendaraan bermotor kota Depok meningkat tidak cukup hanya satu SAMSAT saja di kota Depok kemudian dikarenakan masyarakat di daerah Cinere kota Depok antusias dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di bangun lah Samsat Cinere kota Depok kemudian antusias berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 113 Tahun 2009 tentang struktur Organisasi Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, pada 19 Desember 2009 Instansi Samsat Pembantu Cinere berubah status menjadi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah XXXII (Cinere). Selanjutnya sesuai Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 39 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, pembentukan tata susunan dan aturan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) wilayah XXXII (Cinere) berubah menjadi Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi wilayah Kota Depok II Cinere, dan dihitung mulai 2 Mei 2011 Samsat Cinere menjadi Samsat yang tetap.

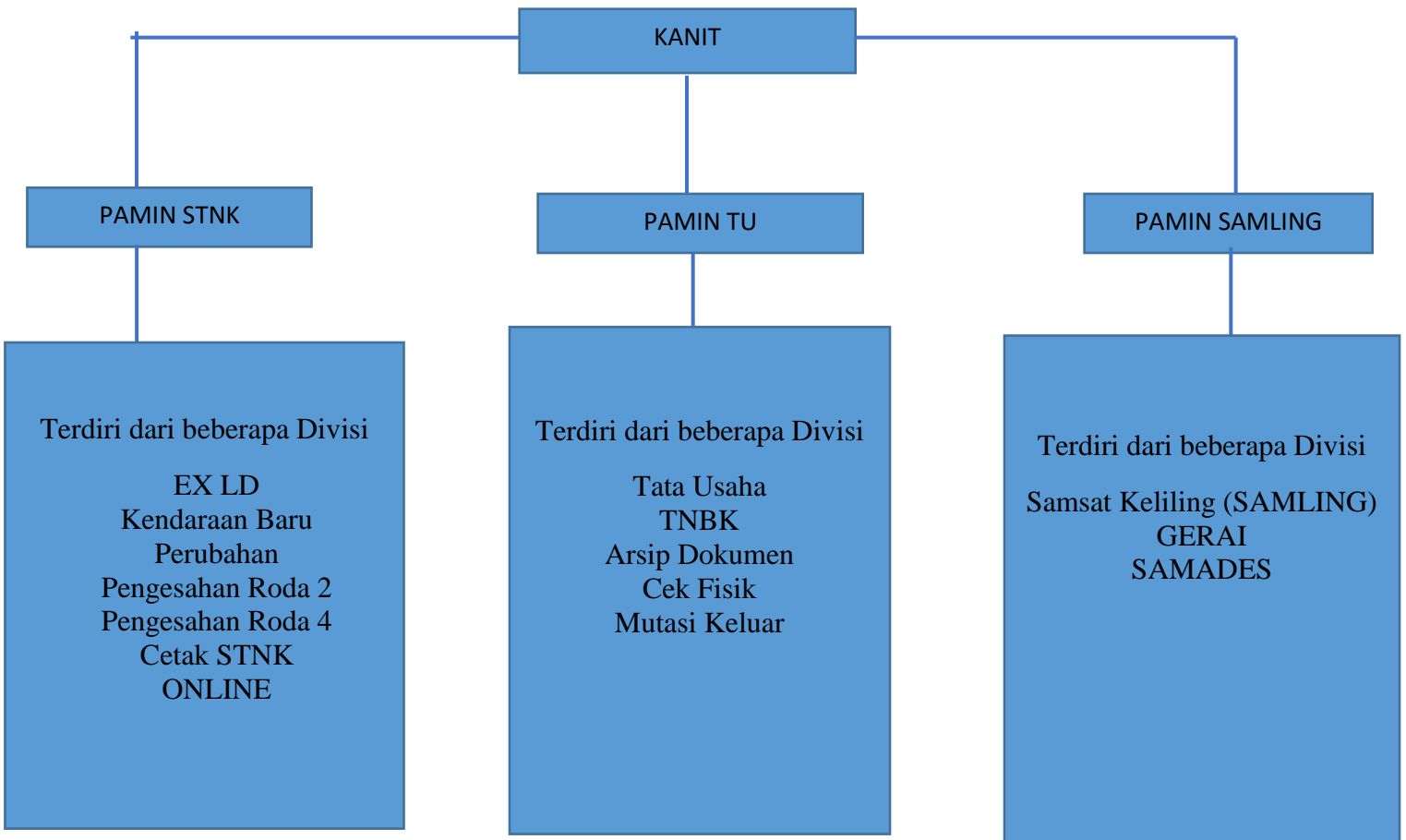
Visi dan Misi Samsat Cinere dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi wilayah Kota Depok II Cinere selalu berpegang teguh pada pencapaian visi dan misi yang ditetapkan.

- 1) Visi Terwujudnya Pelayanan Prima demi kepuasan masyarakat.
- 2) Misi
 - a. Mengamankan target pendapatan daerah.
 - b. Mewujudkan pelayanan yang ramah.
 - c. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur.

- d. Meningkatkan koordinasi dan menjadi sinergitas dengan mitra kerja terkait.
- 3) Motto Pelayanan Kepuasan Masyarakat adalah kepuasan kami.
- 4) Janji Pelayanan
- a. Melayani dengan senyum, salam, dan santun.
 - b. Memberikan pelayanan dengan tepat, cermat dan adil.
 - c. Menciptakan tempat layanan yang nyaman, aman dan rapih.
 - d. Merespon setiap keluhan, saran dan kritik.
- 5) Kebijakan Mutu Pelayanan seluruh pegawai pelaksana Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi wilayah Kota Depok II Cinere bertekad memberi pelayanan prima demi tercapainya kepuasan wajib pajak untuk mewujudkan kepuasan wajib pajak
- a. Senantiasa melakukan peningkatan pelayanan secara berkesinambungan.
 - b. Senantiasa mematuhi peraturan yang berlaku.
 - c. Senantiasa meningkatkan profesionalisme pegawai.
 - d. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.
 - e. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

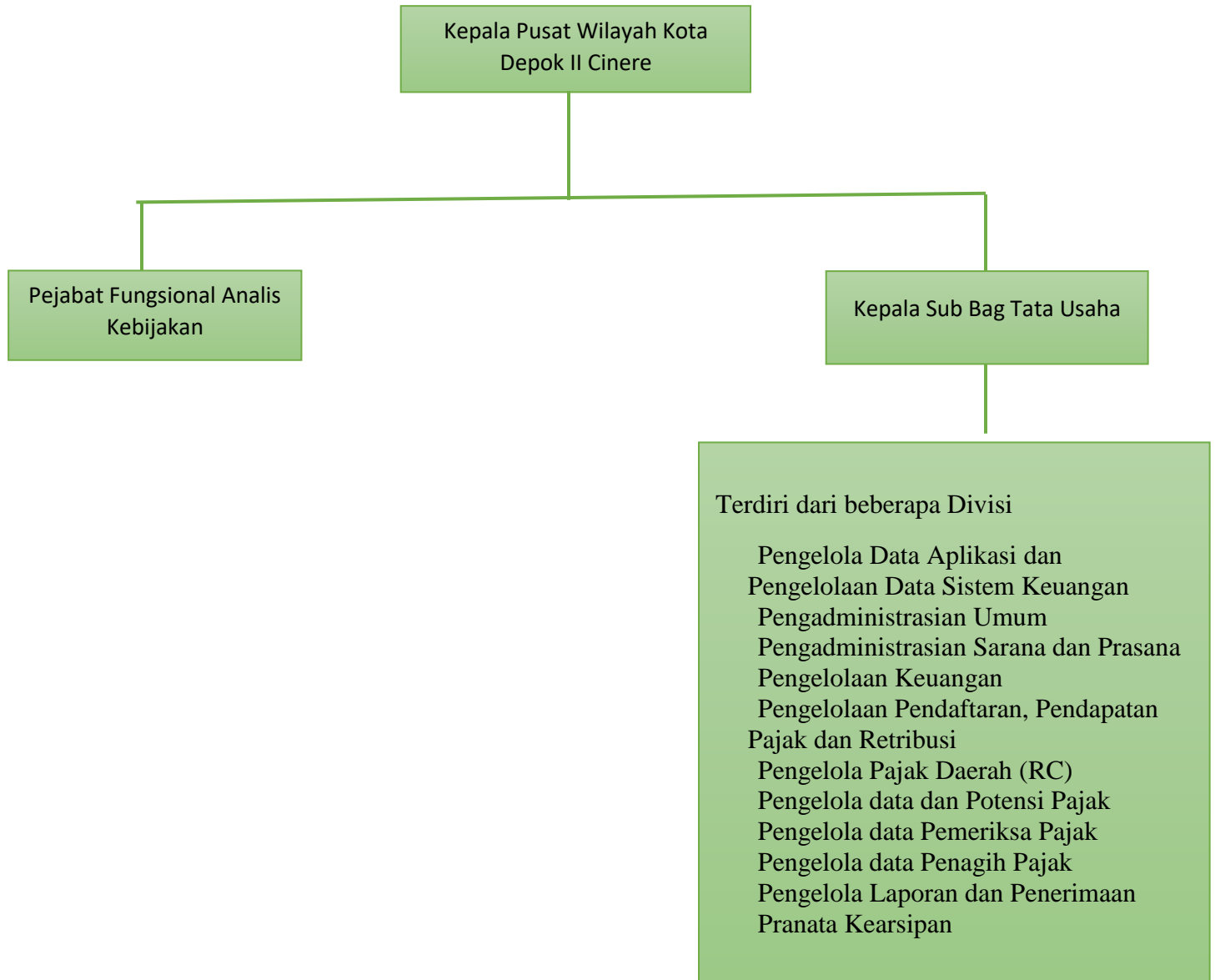
4.1.3 Struktur Organisasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Cinere Kota Depok

Tabel 4.2 Struktur Organisasi Polda di Samsat Cinere



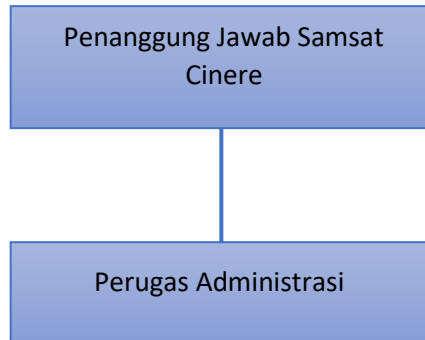
Sumber: Samsat Cinere Kota Depok

Tabel 4.3 Struktur Organisasi Bapenda di Samsat Cinere



Sumber: Samsat Cinere Kota Depok

Tabel 4.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja di Samsat Cinere



Petugas Samsat Keliling Terdiri dari :

1. Petugas polri atau polisi bertugas melayani pendaftaran, pengecekan berkas, dan pencetakan.
2. Bapenda bertugas melayani pajak progresif, penetapan pajak, penyerahan STNK.
3. Driver yang bertugas membawa mobil atau bus Samsat keliling untuk menuju ke lokasi yang di jadwalkan.

4.2 Penyajian Hasil Penelitian

4.2.1 Program Samsat Keliling Cinere Kota Depok

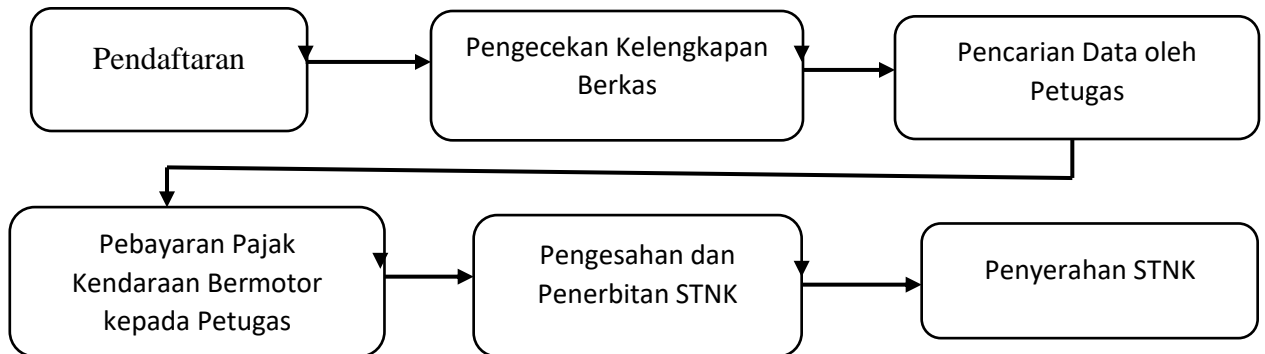
Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pendapatan daerah bahwa, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Samsat keliling adalah salah satu strategi pelayanan dan merupakan pelayanan yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK atau membayar pajak kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi. Samsat keliling merupakan upaya tuntutan publik terkait dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat. Keberadaan SAMSAT Keliling ini, dalam kepadatan aktivitas, pengguna jasa bisa dilakukan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks, cukup membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), STNK Kendaraan dan KTP asli, dengan catatan, nama pemilik kendaraan dan KTP sama dan hanya memakan waktu 5 menit,

dibandingkan dengan di kantor SAMSAT yang dinilai pelayanannya sangat rumit dari loket ke loket yang lainnya. Tujuan dari Pelayanan Samsat Keliling adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada pengguna jasa STNK, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus ke kantor Bersama Samsat.

Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahapan atau prosedur pada Samsat Keliling di Samsat Cinere kota Depok sudah sangat mudah dan masyarakat atau wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah tanpa berbelit-belit. Hal tersebut dapat dilihat ketika wajib pajak cukup membawa KTP asli, STNK asli, BPKB asli saja. Kemudian, wajib pajak akan didaftarkan oleh petugas Samsat Keliling petugas yang menangani pendaftaran adalah petugas dari kepolisian.

Kemudian, setelah data tersebut di entry dilakukan penetapan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor PKB/BBN-KB dan tentang penetapan SWDKLLJ kemudian data tersebut dikoreksi kembali terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan. Setelah itu, wajib pajak membayar sesuai dengan SKPD dan SKPD tersebut divalidasi kepada wajib pajak, kemudian wajib pajak melakukan pembayaran pada kasir yang terdapat pada samsat keliling. Setelah itu petugas akan memanggil wajib pajak atau masyarakat melalui mic atau dipanggil Namanya saja untuk menyerahkan STNK yang sudah disahkan tersebut di loket penyerahan.

Prosedur ini tidak bertele-tele dalam membuat persepsi negatif masyarakat atau wajib pajak terhadap pelayanan publik yaitu khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah sedikit berubah dikarenakan adanya Samsat Keliling pada Samsat Cinere kota Depok. Pada dasarnya program Samsat Keliling harus lebih kendaraan bermotornya. Maka dari itu kemudahan pelayanan sangat diperlukan untuk mencapai suatu keberhasilan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling sebagai berikut :



Sumber: Samsat Cinere Kota Depok

Samsat keliling di cinere memiliki jadwal operasi pada hari senin sampai sabtu, samsat keliling cinere hanya beroperasi pada kecamatan pancoran mas, kecamatan cinere, kecamatan limo, kecamatan sawangan, dan kecamatan bojongsari. Setiap harinya samsat keliling beroperasi berpindah pindah pada jadwal pelayanan samsat keliling cinere hari senin beroperasi di kantor Samsat Induk Cinere pada pukul 08.00 s.d 12.00 WIB, hari selasa diadakannya program baru yaitu program D'Best (Pajak Keliling Pajak Bersama dan Terpadu) 08.00 s.d 12.00 WIB, hari rabu kantor kelurahan Pasir Putih 08.00 s.d 12.00 WIB, hari kamis kantor kelurahan Pondok Petir 08.00 s.d 12.00 WIB, hari jumat kantor kelurahan Pasir Putih 08.00 s.d 11.30 WIB, dan hari sabtu di kantor Samsat Induk Cinere 08.00 s.d 11.00 WIB. Pada kecamatan Limo, kecamatan Bojongsari, dan kecamatan Pancoran mas tidak ada jadwal tetap dikarenakan kecamatan limo dekat kantor Samsat Induk cinere masyarakat lebih memilih langsung datang ke samsat induk tersebut, sedangkan kecamatan pancoran mas dan bojong sari terdapat outlet-outlet yang tersedia oleh samsat seperti Samades dan outlet samsat tetapi Samsat Keliling beberapa waktu mengunjungi Kecamatan-kecamatan tersebut dengan inovasi program baru yaitu program D'Best (Pajak Keliling Pajak Bersama dan Terpadu) tetapi tidak menetap di kecamatan melainkan berkunjung beberapa tempat seperti perumahan dan ruko-ruko yang dekat dengan masyarakat tersebut.

4.2.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator

Hasil Penelitian dilakukan berdasarkan indikator teori sebagai acuan dalam mencari data dan fakta penelitian di lapangan terhadap efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Depok. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik narasumber menurut jabatan ataupun pekerjaan atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan efektifitas program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Depok juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian.

4.2.2.1 Ketetapan Menentukan Pilihan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik narasumber menurut karakter jenis kelamin dan jabatan ataupun pekerjaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor UP. TD Cinere kota Depok juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian.

Karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpulan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagai penjelasan-penjelasan yang akan diuraikan pada ulasan-ulasan

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber di kelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber laki-laki dan narasumber perempuan pada tabel berikut

Tabel 4.5 Narasumber menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	11 Orang	60%
2	Perempuan	9 Orang	40%
Jumlah		20 Orang	100%

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa narasumber berasal dari laki-laki frekuensi 11 orang dan persentase sebesar 60% sedangkan untuk narasumber perempuan frekuensi 9 orang dan persentase 40%. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan narasumber perempuan.

Setiap orang memiliki pekerjaan yang berbeda-beda dan tidak terkecuali dengan pekerjaan narasumber, berdasarkan distribusi pekerjaan narasumber makan akan dimasukan kedalam tabel narasumber berdasarkan pekerjaan sebagai berikut.

Tabel 4.6 Narasumber berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi
1	PNS	6 Orang
2	Wiraswasta	7 Orang
3	Ibu Rumah Tangga	4 Orang
4	Pensiun	3 Orang
	Jumlah	20 Orang

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas bahwa dapat dilihat bahwa narasumber mempunyai pekerjaan sebagai Wiraswasta yang sering menggunakan pelayanan samsat keliling sebanyak 7 orang dan yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) cukup sebanyak 6 orang, Ibu Rumah Tangga dan Pensiun cukup rendah sebanyak 4 dan 3 orang saja. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber yang memiliki pekerjaan Wiraswasta dan PNS lebih dominan dibandingkan yang mempunyai pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan Pensiun dikarenakan waktu yang Wiraswasta dan PNS lebih memilih pelayanan melalui Samsat Keliling.

Berdasarkan data tabel diatas masyarakat dapat menentukan pilihan mau menggunakan pelayanan pembayaran pajak yang sudah disediakan oleh pemerintah.

Pemerintah hanya menyediakan program-program yang memudahkan masyarakat untuk membayar wajib pajak dan masyarakat masih banyak yang menggunakan layanan Samsat Keliling.

4.2.2.2 Ketepatan Pengukuran

Keberhasilan program Samsat Keliling di kota Depok khususnya Samsat Induk Cinere kota Depok meliputi berdasarkan data pencetakan notice yang dikeluarkan oleh program samsat keliling dan responden yang diberikan masyarakat kepada program samsat keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Berdasarkan pendapat dari beberapa sumber informan menentukan tujuan dan sasaran keberhasilan program adalah tindakan awal dari pembuatan rencana agar ketika dilaksanakan bisa mengarah dengan sasaran program yang direncanakan sebelumnya dan tujuan merupakan cita-cita yang hendak diraih oleh suatu organisasi. Wawancara dilaksanakan pada 21-25 november 2022 di kantor Samsat Induk Cinere kota Depok dan di mobil atau bus Samsat Keliling.

Berdasarkan hasil wawancara Informan 1 dengan Ibu Rina Parlina selaku Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Samsat Cinere Kota Depok, memberi penjelasan mengenai sejarah pengoprasian samsat keliling dan kemudahan dalam membayar wajib pajak dalam program samsat keliling dikarenakan program ini adalah jempot bola atau pemerintah lah yang datang langsung ke masyarakat supaya meningkatkan kesadaran kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB)

Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Ibu Rina Parlina menjelaskan bahwa

“Dalam mempermudah masyarakat dalam membayar wajib pajak pemerintah menyediakan sarana dan prasarana atau fasilitas berupa Samsat keliling untuk mempermudah melakukan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Samsat Induk Cinere kota Depok bisa langsung membayar melalui mobil atau bus Samsat keliling yang disediakan oleh pemerintah. Samsat keliling telah mendapatkan ISO. Pelayanan samsat keliling memiliki program baru yaitu D’Best (Pajak Keliling, Pajak Bersama, dan Terpadu) program ini kolaborasi dengan pemerintahan kota Depok dalam menerima pembayaran pajak dalam satu tempat dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan (PBB) untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tersebut”.

Menurut Informan 2 yaitu bapak Dedi Mulyadi selaku pegawai samsat keliling dan Pranata kearsipan beliau menjelaskan

“Dengan adanya Samsat keliling sangat membantu masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan dan agar masyarakat punya keinginan untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pemerintah mendekati diri ke masyarakat dikarenakan samsat cinere sangat jauh di beberapa kecamatan seperti kecamatan Sawangan, kecamatan Pondok Petir, dan kecamatan Pancoran mas. Sejauh ini masyarakat sangat antusias dalam program samsat keliling ini cukup banyak masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling supaya masyarakat tidak jatuh tempo atau lewat masa pembayaran pajak kendaraan bermotor, tetapi sering terjadinya gangguan pada satelit atau jaringan pada samsat keliling membuat masyarakat menunggu lama dan masih banyak masyarakat awam yang belum mengetahui program Samsat keliling ini masyarakat masih mengira mobil atau bus Samsat keliling ini untuk memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) pemerintah harus lebih keras dalam melakukan sosialisasi dalam program Samsat keliling”.

Menurut Informan 3 yaitu bapak Prayitno selaku anggota kepolisian samsat keliling beliau menjelaskan

“Program samsat keliling ini adalah program yang diadakan oleh Bapenda Jawa Barat kepolisian hanya membantu untuk pelaksanaan program Samsat keliling di wilayah Bapenda Jawa Barat supaya mempermudah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat kepolisian bertugas untuk membantu pendaftaran kendaraan bermotor yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor dan samsat keliling ini menjemput masyarakat yang jauh dari kantor samsat induk atau kantor samsat cinere kota depok dengan adanya program Samsat keliling ini masyarakat mempermudah yang sibuk dalam pekerjaan dan tidak memiliki waktu banyak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor”.

Program Samsat keliling sudah memenuhi kebutuhan masyarakat yang diinginkan masyarakat merasa mudah dan cepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarenakan banyaknya inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah termasuk salah satunya program Samsat Keliling yang sangat memudahkan masyarakat dan tidak jauh untuk membayar pajak kendaraan bermotor karna loket yang menjemput masyarakat.

4.2.2.3 Ketetapan Berpikir

Program Samsat keliling dilihat dari seberapa antusiasnya masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, jika masyarakat sangat antusias dalam

melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling maka program yang diberikan oleh pemerintah dikatakan efektif.

Menurut Informan masyarakat yaitu bapak Arif dan Ibu Nur pegawai negeri sipil dan karyawan swasta mereka merasa senang dengan adanya program Samsat keliling ini, bagi mereka Samsat keliling ini sangat mempermudah membayar wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak dan tidak memakan waktu banyak dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tidak perlu mengantri yang cukup Panjang seperti pembayaran di loket samsat induk yang memiliki banyak loket yang harus di datangkan di mobil atau bus Samsat keliling ini hanya memerlukan satu loket saja dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut.

Informan 2 yaitu bapak Dedi Mulyadi menjelaskan tahapan atau prosedur pada Samsat keliling di kota depok atau Samsat Induk Cinere kota Depok sudah sangat mudah dan masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah tanpa berbelit-belit. Hal ini dapat dilihat dalam prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat cukup hanya membawa KTP asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, BPKB asli dan fotocopy saja. Kemudian masyarakat mendaftarkan kepada petugas kepolisian yang membantu mengisi pendaftaran melalui komputer.

Setelah data tersebut di entry itu dilakukan penetapan besar pajak kendaraan bermotor PKB/BBN-KB dan tentang penetapan SWDKLLJ kemudian data tersebut dikoreksi kembali terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan. Setelah itu masyarakat membayar sesuai dengan SKPD, SKPD tersebut divalidasi kepada masyarakat atau yang membayar wajib pajak, kemudian masyarakat melakukan pembayaran pada kasir yang terdapat pada samsat keliling dan tidak menunggu waktu lama petugas mencetak surat ketetapan kewajiban pembayaran PKB/BBNK dan petugas memanggil masyarakat untuk menyerahkan STNK yang sudah di cetak dan disahkan tersebut di loket Samsat keliling.

Menurut Informan 2 dan 3 yaitu bapak Dedi Mulyadi selaku pegawai Samsat keliling dan bapak Prayitno selaku anggota Kepolisian yang bertugas di Samsat

keliling mereka memiliki strategi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat keliling memberikan pelayanan secara maksimal dan menerapkan 3S Senyum, Sapa dan Salam dan membuat masyarakat merasa puas dalam melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor dan memberi informasi mengenai hal-hal yang pembayaran pajak kendaran bermotor atau denda progresif kendaraan bermotor untuk meringankan pajak masyarakat bila terdapat masyarakat yang memiliki pajak progresif kendaraan bermotor yang sudah tidak dimiliki oleh pemilik asli atau sudah di jual dapat diblokir nama pemilik kendaraan bermotor supaya meringankan pajak dan tidak terkena pajak progresif, memberi informasi mengenai perbedaan alamat yang tidak sesuai KTP dengan STNK wajib pajak pegawai akan menjelaskan alamat yang akan membayar pajak harus sesuai dengan ktp dan stnk bila tidak sesuai tidak dapat melakukan pembayaran wajib pajak pegawai akan mengarahkan masyarakat untuk melakukan perubahan alamat yang sesuai di ktp dan stnk masyarakat akan melakukan tes fisik kendaraan bermotor terlebih dahulu sebelum membayar pajak kendaraan bermotor.

Tanggapan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu ibu Watirah Rahmawati selaku ibu rumah tangga di daerah kecamatan Pasir Putih Sawangan kota Depok bahwa program Samsat keliling inilah yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, keramahan pegawai dan kemudahan dalam pelayanan membuat masyarakat senang dan sangat dibantu dengan adanya program Samsat keliling ini membuat masyarakat atau yang membayar pajak kendaraan bermotor sangat puas dalam membayar melalui Samsat keliling.

Samsat keliling sudah memenuhi pelayanan yang optimal, pelayanan yang diberikan sudah memenuhi SOP yang ada dan pelayanan yang tidak berbelit-belit dikarenakan mobil atau bus Samsat Keliling hanya memiliki 2 Loker saja yaitu pendaftaran pembayaran pajak dan pencetakan STNK yang sudah dibayar oleh masyarakat.

4.2.2.4 Ketetapan Waktu

Prosedur program Samsat keliling ini tidak memakan waktu yang Panjang dan tidak bertele-tele dalam pembayaran pajak tersebut membuat persepsi negatif wajib pajak atau masyarakat dalam pelayanan publik yaitu khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah sedikit berubah dikarenakan adanya program Samsat keliling di kota Depok. Pada dasarnya program Samsat keliling ini harus lebih membuat masyarakat tidak terbebani dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka dari itu kemudahan pelayanan sangat diperlukan untuk mencapai suatu keberhasilan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Hasil wawancara dengan Ibu Ibu Rina Parlina Pejabat Fungsional Analis Kebijakan menjelaskan

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat keliling kepada masyarakat sudah cukup cepat, handal, dan bertanggung jawab. Masyarakat dapat melihat dari proses pengerjaan pembayaran yang tidak bertele-tele dan sangat cepat sehingga tanggapan masyarakat begitu baik dan antusias dengan adanya program Samsat keliling ini, apalagi jika pelayanan atau ada sesuatu hal yang kurang baik di proses pelayanan Samsat keliling maka masyarakat dapat melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat keliling tersebut masyarakat dapat mengadu langsung ke kontak Samsat Cinere kota Depok yang dapat dicari diweb Bapenda Jawa Barat atau di media sosial Bapenda Jawa Barat atau media sosial Samsat Cinere. Dengan adanya kanal pengaduan Samsat keliling pegawai akan bersikap ramah-tamah kepada masyarakat dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”.

Hasil wawancara dengan Bapak Prayitno anggota Kepolisian yang beroperasi di Samsat keliling bahwa proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah menggunakan sistem online sehingga semua data masyarakat bisa diakses, jadi masyarakat tidak perlu membawa banyak data-data tetapi hanya membawa KTP, STNK, dan BPKB asli saja. Masyarakat juga tidak harus mengisi formulir apapun itu. Cukup datang ke loket pembayaran Samsat keliling, antri di loket pendaftaran berikan STNK asli dan fotocopy, KTP asli dan fotocopy, dan BPKB asli dan fotocopy setelah itu masyarakat melakukan pembayaran dan tinggal menunggu bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penjelasan tentang prosedur yang diberikan cukup jelas

dan masyarakat dapat bertanya mengenai apapun tentang pelayanan yang ada di Samsat keliling ataupun pelayanan Samsat lainnya maka pegawai akan memberi informasi dan arahan yang jelas tentang prosedur dan pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat. b) Tanggapan hasil wawancara di kecamatan Pondok Petir dengan bapak M. Akhil Syahrian selaku konselor dan bapak Dulhalim selaku ketua RT Pondok Petir bahwa

“Samsat keliling tidak perlu melakukan proses administrasi yang banyak dan tidak perlu mengantri yang sangat Panjang seperti di kantor Samsat Induk Cinere. Hanya ada dua loket saja di dalam mobil atau bus Samsat keliling, jadi tidak bikin masyarakat bingung dan tidak ribet dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat keliling. Begitu juga dengan pegawai Samsat keliling, pegawai Samsat keliling sangat ramah dan sopan dalam pelayanan kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor, padahal masyarakat yang lebih butuh pelayanan seperti ini tetapi pegawai tetap begitu baik dan sabar dalam mengerjakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memberi informasi yang sangat jelas mengenai proses pajak kendaraan bermotor ini”.

Dalam melaksanakan program Samsat keliling ketetapan waktu sangat diperlukan, adapun pengertian ketetapan waktu adalah pelaksanaan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan dan cukup singkat.

Hasil wawancara dengan bapak Dedi Mulyadi selaku pegawai Samsat keliling dan Pranata kearsipan mengatakan bahwa

“proses yang dilakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk pengesahan hanya memerlukan atau memakan waktu 5 menit saja, tetapi jika antrian yang cukup panjang atau banyaknya masyarakat yang ingin membayar dan mengurus pajak kendaraan bermotor maka proses akan lebih lama bisa sampai dengan 10 menit. Dengan adanya program Samsat keliling ini masyarakat tidak perlu datang jauh jauh ke kantor Samsat Induk atau Samsat Cinere kota Depok untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu masyarakat yang tidak memiliki waktu luang yang banyak dan tidak bisa menunggu lama di loket pelayanan Samsat Induk Samsat keliling ini solusi yang tepat dalam memecahkan solusi waktu yang dialami oleh masyarakat. Dalam beberapa tahun ini terjadi peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan beberapa tahun ini Bapenda Jawa Barat mengadakan program pemutihan di pertengahan tahun 2022 Samsat keliling menjadi loket pembantuan adanya program pemutihan ini dan

masyarakat antusias dalam pembayaran pajak dikarenakan tidak terkena denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, ini semakin membuat keefektifan Samsat keliling”.

Hasil wawancara dengan bapak Prayitno selaku anggota kepolisian yang bertugas di Samsat keliling menjelaskan bahwa

“Proses pelayanan dapat dikerjakan dalam waktu yang singkat hanya membutuhkan waktu 5-15 menit jika jaringan tidak rusak atau masalah jaringan yang membuat penginputan data semakin lama dan tidak adanya perbedaan dari nama yang tidak sesuai dengan KTP dan STNK serta perbedaan alamat yang tidak sesuai juga dengan KTP dan STNK. Samsat keliling ini juga setiap harinya berpindah tempat dan untuk samsat Cinere II hanya memiliki 1 mobil atau bus samsat keliling dikarenakan tidak sepenuhnya mengunjungi tempat di depok karna di depok memiliki 2 Samsat Induk dan Samsat Depok I juga memiliki 1 mobil atau bus samsat keliling. Sehingga masyarakat mempunyai waktu yang lebih efisien, serta peningkatan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor terlihat meningkat, dilihat dari setiap harinya samsat keliling padat didatangi oleh masyarakat atau wajib pajak”.

Berbeda dengan yang disampaikan Bapak Eko yang bekerja sebagai pedagang ia mengatakan bahwa

“Membayar pajak kendaraan bermotor atau mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa sampai hampir 1 jam bila membayar pajak melalui Samsat Induk dikarenakan memiliki banyak loket untuk mengurus pajak, itu semua tergantung dengan apa kebutuhan kita sendiri, Tetapi Samsat keliling ini sangat mengefisienkan waktu, tidak ada waktu yang terbuang dengan sia-sia jika membayar pajak kendaraan bermotor dilakukan di loket Samsat keliling, tetapi sudah adanya loket pembayaran Samsat keliling ini ada juga sebagian masyarakat yang masih belum tau dan masih belum mau membayar pajak kendaraan bermotor karena ada masyarakat yang masih tidak percaya dengan pembayaran di loket Samsat keliling, sehingga mereka masih tidak memiliki kesadaran dalam membayar pajak dan takut membayar pajak melalui loket Samsat keliling”.

Menurut narasumber lain dari masyarakat yaitu bapak Abdul Manansyah yang bekerja di farmasi mengatakan bahwa

“Samsat Keliling telah membuat masyarakat ingat dan sadar dalam membayar pajak kendaraan bermotor dimana pemerintah telah memberikan fasilitas yang lebih mudah untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta di Samsat keliling ini tidak perlu jauh-jauh untuk membayar pajak langsung

ke Samsat induk dan tidak memerlukan biaya yang lebih untuk datang kesana seperti mengeluarkan bahan bakar kendaraan masyarakat sangat dekat bila ingin membayar pajak kendaraan bermotor dan tidak perlu menunggu waktu yang lama dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat keliling”.

Berbeda dengan narasumber lain yaitu bapak Sunarno sebagai pensiunan yang membayar pajak melalui Samsat induk mengatakan bahwa,

“Tidak pernah membayar pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling, dikarenakan sudah terbiasa membayar pajak melalui samsat induk tetapi mau mencoba kedepannya membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling. Pelayanan samsat keliling juga masih belum maksimal dalam sosialisasi terhadap saya yang sudah tua dan tidak terlalu paham terhadap program ini, padahal saya sangat membutuhkannya dikarenakan rumah yang cukup jauh dari kantor samsat induk”.

Sama halnya dengan Bapak Satria bekerja sebagai PNS yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Induk mengatakan bahwa

“Tidak pernah membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling dikarenakan sudah terbiasa membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat induk walaupun proses yang cukup banyak dan loket yang banyak memakan waktu cukup lama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tetapi saya sudah biasa dan cukup dekat dengan rumah ke kantor samsat induk. Tetapi mau mencoba membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling karena harus mensupport program yang diberikan oleh pemerintah”.

Berbeda dengan bapak Sukino yang sudah pensiun, bapak sukino sangat terbantu dengan adanya program samsat keliling ini mengatakan bahwa

“Sangat terbantu dan sangat praktis dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor kalau ke kantor samsat induk cinere sangat jauh dan butuh tenaga yang lumayan untuk menuju kesana, dan pegawai yang sangat ramah, sangat cekatan, dan memberi informasi yang jelas mengenai pajak kendaraan bermotor ini cukup membuat masyarakat senang dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling ini, saya sudah beberapa kali membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling ini dan dekat dari rumah tidak memerlukan waktu lama hanya 10 menit kurang dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor”.

Hasil observasi yang terdapat di lapangan dapat diketahui program samsat keliling ini yang diutamakan adalah masalah waktu yang singkat dan tidak bertele-tele,

masyarakat sangat senang dan nyaman saat membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling ini dikarenakan cepat dan tidak jauh dari rumah.

4.2.2.5 Ketetapan Dalam Melakukan Perintah

Keberhasilan samsat keliling merupakan merupakan target yang harus tercapai dari sebuah program serta kesadaran masyarakat terhadap program yang dijalankan oleh Samsat Cinere kota Depok yaitu program Samsat keliling supaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Samsat keliling tidak memiliki SOP yang khusus samsat keliling mengikuti peraturan yang ada di samsat induk dan mengikuti peraturan Peraturan Presiden, Undang-Undang, Peraturan Kepolisian, dan Peraturan Gubernur.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Rina Parlina selaku Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan dan Bapak Dedi Mulyadi selaku pegawai samsat keliling, mengenai tentang keberhasilan program dan sosialisasi mengenai program Samsat keliling.

“Mengenai sosialisasi yang diberikan oleh Samsat Cinere II kota Depok mengenai program Samsat keliling memiliki jadwal yang tetap tidak berubah dan disampaikan melalui media sosial yang ada di samsat cinere, sosialisasi juga terhadap kelurahan dan kecamatan yang ada di dalam lingkup samsat cinere yaitu 5 kecamatan melalui memberikan jadwal yang sudah ditetapkan supaya masyarakat tersampaikan oleh sosialisasi yang diberikan oleh samsat cinere di setiap wilayah lingkup samsat cinere memiliki kader yang bertugas mensosialisasikan adanya program samsat keliling ini”.

Ibu Rina Parlina selaku Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan mengatakan bahwa program samsat keliling ini memiliki inovasi program baru yaitu D’Best yaitu pajak keliling, pajak Bersama, dan terpadu program ini dimulai dari bulan juli 2022 disaat program pemutihan berlangsung dan sampai saat ini masih dilakukan

“Program D’Best kolaborasi dan bersinergi dengan pemkot kota Depok dalam menerima pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pajak bumi bangunan (PBB) di suatu tempat supaya masyarakat dapat membayar pajak di satu tempat untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak dan meningkatkan masyarakat untuk membayar wajib pajak, tetapi program D’Best hanya dilakukan seminggu sekali yaitu di hari selasa dan hanya mencakup wilayah yang berada

di naungan Samsat Cinere kota depok yaitu wilayah Kecamatan Pancoran mas, Kecamatan Sawangan, Kecamatan Limo, Kecamatan Cinere, dan Kecamatan Bojongsari. Kader-kader yang ada menginfokan kepada masyarakat mengenai program inovasi D'Best ini dan memberi arahan mengenai inovasi program tersebut”.

Ibu Rina Parlina mengatakan sasaran dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih berproses bila dikatakan dibilang tepat sekali belum tetapi dibilang tepat sudah mengarah keberhasilan sasaran masyarakat tersebut dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan masyarakat merasa terbantu dengan adanya program samsat keliling. Dikarenakan masih berproses karena masyarakat masih belum sadarnya masyarakat untuk membayar wajib pajak kendaraan bermotor tetapi keadaan ekonomi masyarakat yang berbeda-beda walaupun sudah adanya beberapa program untuk meringankan kebutuhan wajib pajak untuk masyarakat.

Informan lainnya yaitu bapak Dedi mulyadi selaku pegawai Samsat keliling dan bapak Prayitno menjelaskan

“Masyarakat banyak yang memberikan support dan ucapan terimakasih dengan adanya program samsat keliling ini dikarenakan masyarakat sangat terbantu dengan adanya mobil atau bus samsat keliling ini karena tidak perlu jauh-jauh untuk mendatangi samsat induk atau samsat cinere kota depok karena banyak masyarakat yang malas karena menempuh jarak yang jauh dan juga waktu yang lumayan cukup lama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor bila dilakukan di kantor samsat induk atau samsat cinere kota depok”.

Dalam menjalankan sebuah program keberhasilan sebuah organisasi dilihat dari bagaimana sebuah gerakan atau sosialisasi, sosialisasi yang diberikan oleh bappeda sudah cukup masuk ke masyarakat dari kader-kader dan pengurus daerah atau dari sosialisasi melalui internet. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya program samsat keliling ini dikatakan tetap sasaran sekali masih dalam proses tetapi menuju tepat sasaran dengan adanya inovasi program baru masyarakat sangat terbantu dengan penggabungan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pajak bumi bangunan (PBB).

Gambar 4.1 Program Inovasi terbaru D'Best



Sumber: Instagram Samsat Cinere

4.2.2.6 Ketetapan Biaya

Dalam pelaksanaan program samsat keliling sarana dan prasarana sangat diperlukan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan baik. Adapun sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan kebutuhan yang masyarakat butuhkan untuk terselenggaranya suatu proses seperti tempat untuk mengantri dan bangku-bangku untuk masyarakat menunggu untuk mengantri pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil wawancara dengan Bapak Sri Kuswanto selaku Analis kebijakan Samsat Cinere Kota Depok menjelaskan kenapa mobil atau bus samsat keliling hanya 1 di samsat induk cinere kota Depok

“Mobil atau bus samsat keliling hanya 1 karena saat ini sudah memohon ke bapenda pusat untuk membuka 1 unit mobil atau bus untuk layanan samsat keliling lagi, bila disetujui oleh bapenda pusat satu unit mobil akan beroperasi sesuai jadwal yang sudah ditentukan oleh samsat induk cinere dan satu unit mobil atau bus lagi akan digunakan sebagai sesuai kebutuhan bila di beberapa ada acara dan mobil samsat keliling diharuskan kesana, jadi tidak perlu mengganggu jadwal yang sudah ditentukan oleh samsat induk dan tidak merepotkan masyarakat yang ingin

membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling tetapi malah mobil yang utama sesuai jadwal tidak ada masyarakat menjadi bingung”.

Hasil wawancara dengan bapak Dedi Mulyadi selaku pegawai Samsat keliling beliau menjelaskan bahwa

“Program Samsat keliling tidak ada masalah untuk kelengkapan sarana dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, contohnya di dalam mobil atau bus terdapat komputer, adanya mesin printer untuk mencetak Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran Pajak dan print untuk data masyarakat yang belum fotocopy berkas yang dibutuhkan untuk membayar pajak, adanya mesin scanning untuk mengecek uang palsu dan sebagainya. Tetapi prasarana untuk masyarakat terasa kurang, dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluh mengenai tempat duduk ruang tunggu untuk mengantri dan masyarakat masih mengeluh dengan pemanggilan nama masyarakat dikarenakan belum optimalnya pemakaian pengeras suara masyarakat masih mengeluh tidak terdengar bila Namanya dipanggil belum terlengkapi”.

Mengenai sarana dan prasarana hasil wawancara dengan Ibu Rina Parlina selaku Pejabat Fungsional Analis Kebijakan mengatakan bahwa

“Sarana dan Prasarana untuk pegawai atau untuk kelancaran pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah terlengkapi tetapi sarana dan prasarana untuk masyarakat sangat minim, samsat keliling menumpang dengan kelurahan atau kecamatan untuk tetap disana ada beberapa kecamatan yang tidak memiliki atap pada halaman kelurahan atau kecamatan tersebut jadi masyarakat ada beberapa yang kepanasan. Sekarang ini kami melakukan perbaikan-perbaikan yang disarankan wajib pajak, terutama mengusahakan memfasilitasi apa yang diminta oleh masyarakat atau wajib pajak tersebut”.

Dari hasil wawancara dengan bapak Prayitno selaku anggota kepolisian yang bertugas di Samsat keliling menjelaskan bahwa

“Samsat keliling yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor maka beliau mengatakan bahwa samsat keliling ini berupa mobil atau bus, dan setiap harinya berpindah-pindah tempat dari lokasi satu ke lokasi yang lainnya, sehingga tidak adanya sarana dan prasarana yang bisa dapat diberikan ke masyarakat, walaupun itu pembayaran pajak kendaraan bermotor juga tidak memakan waktu yang sangat lama hanya membutuhkan waktu yang sangat singkat untuk pembayaran wajib pajak tersebut”.

Sedangkan hasil wawancara dengan masyarakat dengan bapak Suhendra dan Ibu Mia mengatakan bahwa

“Sarana dan prasarana yang diberikan oleh Samsat keliling ini terlihat cukup dan sederhana saja, hanya sebuah mobil atau bus yang berkapasitas cukup kecil. Sehingga tidak terlalu banyak yang diberikan oleh Samsat keliling ini, hanya menyediakan bangku dan mesin printer untuk masyarakat yang belum memfotocopy berkas kelengkapan yang harus dibawa. Terlihat masyarakat ketika mengantri atau sedang menunggu proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ini duduk dan berdiri di sembarang tempat tetapi ada masyarakat yang duduk di tempat tunggu yang disediakan oleh samsat keliling”.

Sama dengan hal yang dikatakan oleh bapak M.Akhil Syariat mengungkap mengenai sarana dan prasarana mengatakan bahwa

“Sarana dan prasarana masih belum cukup terlihat dari segi tempat tunggu masih terlihat sempit dan bangku yang tidak terlalu banyak untuk masyarakat untuk duduk, bila nanti masyarakat banyak yang mengunjungi samsat keliling ini banyak yang tidak dapat tempat duduk dan tidak adanya jaga jarak masyarakat masih takut dengan adanya wabah covid-19 ini jadi proses pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk sarana dan prasarananya masih belum efektif, untuk kedepannya supaya program samsat keliling ini perbanyak bangku untuk masyarakat menunggu”.

Pemerintah hanya memberikan anggaran dana berupa pemeliharaan alat angkutan-alat angkutan darat bermotor-kendaraan bermotor penumpang saja. Bila ada kebutuhan lain itu masuk ke dalam belanja barang dan jasa dapat dilihat dari tabel biaya pemeliharaan.

Tabel 4.7 Anggaran Pemeliharaan Mobil atau Bus Samsat Keliling

Biaya Service/ Pemeliharaan Kendaraan Dinas Operasional Roda Empat Spesifikasi: Badan Pendapatan Daerah	4 Unit Kendaraan Bermotor	Unit/Tahun	Rp. 16.675.000	Rp. 66.700.000
---	---------------------------------	------------	----------------	----------------

Sumber: Samsat Cinere Kota Depok

Tabel 4.8 Keberlanjutan Program Samsat Keliling kota Depok

Inovasi	Sarana dan Prasarana	Anggaran
Penambahan program-program baru mengenai samsat keliling untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor	Bangku-bangku ditambahkan untuk kenyamanan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor	Membeli kebutuhan fasilitas samsat keliling untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

Sumber: Samsat Cinere Kota Depok

Gambar 4.2 Program Samsat keliling



Sumber: Instagram Samsat Cinere

Gambar 4.3 Sarana dan Prasarana Samsat Keliling



Sumber: Observasi

Berdasarkan hasil observasi kegiatan program Samsat keliling pada Samsat induk Cinere kota depok. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya program samsat keliling ini dikatakan tetap sasaran sekali masih dalam proses tetapi menuju tepat sasaran. Sarana dan prasarananya yang diberikan oleh samsat keliling cukup untuk memenuhi kebutuhan yang masyarakat butuhkan tetapi dengan hasil wawancara diatas masih adanya pro kontra mengenai sarana dan prasarana yang diberikan oleh samsat keliling ada masyarakat yang mengatakan cukup dan masih ada beberapa masyarakat yang beranggapan belum efektif.

4.2.2.7 Ketetapan Sasaran

Dari aspek pelaksanaan program samsat keliling dapat dikatakan efektif karena program samsat keliling adalah program yang dibutuhkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat banyak yang mengatakan bahwa program samsat keliling tepat pada sasaran terlihat dari setiap harinya samsat keliling ramai didatangi oleh masyarakat atau wajib pajak. Hal ini didasarkan pada tujuan mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yang dijelaskan oleh Makmur (2015:7)

Pelaksanaan program Samsat keliling untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor partisipasi membayar pajak berjalan secara maksimal karena penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor hanya menghabiskan waktu yang sangat singkat kurang lebih 15 menit saja dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama-lama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ada peran lain yang belum lengkap seperti sarana dan prasarana yang belum lengkap dan informasi yang diberikan oleh samsat belum merata. Sebagaimana yang dilakukan para narasumber.

Dari pernyataan oleh Makmur (2015:7) dapat dilihat keberhasilan sebuah program yang dijalankan yaitu:

1. Kejelasan menentukan pilihan apakah lokasi yang ditentukan membuat masyarakat menjadi sadar dan tidak acuh terhadap program yang diberikan oleh samsat
Kejelasan waktu yang dibutuhkan bagi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor apakah memiliki waktu yang efektif dan efisien dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat keliling
2. Kejelasan dalam biaya yang diberikan oleh pemerintah apakah melalui program samsat keliling ini sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat inginkan
3. Kejelasan target yang diharapkan pemerintah dapat menyadarkan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tidak susah atau tidak bertele-tele dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor

4. Kejelasan menentukan pilihan apakah lokasi yang ditentukan membuat masyarakat menjadi sadar dan tidak acuh terhadap program yang diberikan oleh samsat
5. Kejelasan berpikir penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat dan inovasi-inovasi terbaru membuat masyarakat semakin tertarik dengan pelayanan yang diberikan
6. Kejelasan dalam menjalankan perintah yang efektif dan efisien, bagaimana sebaiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka program tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasaran dalam menjalankan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat
7. Kejelasan ketetapan dalam menentukan tujuan, strategi dalam melakukan sebuah program melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran, sasaran yang ditentukan agar masyarakat tidak salah paham dengan tujuan yang diberikan oleh pemerintah
8. Kejelasan sasaran yang diinginkan oleh program samsat keliling ini adalah untuk meringankan masyarakat atau wajib pajak untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tidak memerlukan waktu yang lama dan jarak yang cukup jauh dalam proses pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor

Dengan adanya program Samsat keliling ini bapak Sri Kuswanto Analis Kebijakan Ahli Muda atau menjelaskan bahwa

“Dengan adanya program Samsat keliling ini memberikan program terbaik untuk masyarakat atau wajib pajak sehingga memberikan inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah supaya mendekatkan kepada masyarakat atau wajib pajak dengan cara menjemput bola kemasyarakat yang jauh dari kantor samsat induk atau kantor samsat cinere kota depok, walaupun samsat cinere lingkupnya tidak sejauh samsat samsat lainnya yang berada di luar kota depok. Ada beberapa potensi selain memberikan pelayanan pendekatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan beberapa misi pemerintah untuk pajak kendaraan bermotor (PKB)”.

Hasil wawancara dengan Ibu Nani Kurniasi sebagai pelayanan umum di kecamatan pasir menjelaskan mengenai program samsat keliling bagi warga pasir putih.

“Merasa bangga karena warga atau masyarakat sering membayar pajak kendaraan bermotor ke samsat induk cinere atau melalui bank bjb bojong gede tetapi dengan adanya mobil samsat keliling ini masyarakat tidak jauh dan sering mengunjungi kecamatan pasir putih, banyak masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor dan mengurus berkas ke kelurahan pasir putih. Masyarakat sangat terbantu dikarenakan masyarakat juga dapat bertanya tentang pajak kendaraan bermotor dan tidak perlu susah bila mengurus pajak kendaraan bermotor, bila masyarakat belum lengkap persyaratannya masyarakat bisa langsung pulang kerumah untuk melengkapi persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tidak memerlukan tenaga yang banyak untuk pulang kerumah dikarenakan dekat dari rumah”.

Bapak Sri Kuswanto menjelaskan tentang keberhasilan program melalui jadwal yang sudah ditetapkan oleh samsat induk cinere kota depok, menjelaskan bahwa jadwal Senin di kantor samsat induk cinere, selasa melakukan program D’Best dan tidak menetap dan berpindah-pindah, rabu di kelurahan pasir putih, kamis kelurahan pondok petir, jum’at di kelurahan pasir putih dan yang terakhir di kantor samsat induk. Kenapa tidak ada di kecamatan pancoran mas dan kecamatan limo dikarenakan masyarakat tidak maksimal dalam menggunakan program samsat keliling ini warga kecamatan limo lebih memilih ke kantor samsat induk cinere dikarenakan jarak yang cukup dekat jadi masyarakat sudah terbiasa membayar pajak langsung ke kantor samsat induk cinere. Sedangkan kecamatan pancoran mas mobil atau bus tidak kesana karena masyarakat yang membayar pajak melalui mobil atau bus samsat keliling hanya sedikit atau bahkan tidak sama sekali membayar pajak kendaraan bermotor, dikarenakan banyak sekali outlet-outlet pembayaran pajak di kecamatan pancoran mas misalkan di mall ITC ,melalui kelurahan-kelurahan program samades, dan samsat induk kota depok. Pernah mobil atau bus samsat memiliki jadwal tetap tetapi tidak efektif dan cukup rendah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga dievaluasi lagi jadwal tetap samsat keliling supaya efektif terhadap masyarakat.

Menurut informan Bapak Sri kuswanto dan ibu Rina Parlina selaku analis kebijakan menjelaskan bahwa Samsat keliling tidak memiliki kanal pengaduan yang khusus tetapi pemerintah memberikan akses kepada masyarakat dalam pengaduan

dapat langsung ke website bapenda jawa barat, di website tersebut tertera masyarakat dapat mengadukan bila masyarakat ingin melapor tentang program yang ada di Samsat. Jadi tidak ada pengaduan khusus mengenai program Samsat keliling tetapi pengaduan secara global atau menyeluruh.

Hasil wawancara dengan masyarakat bapak Eko dan bapak Arif masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui loket pembayaran samsat keliling yang berada di samsat induk

“dengannya ada program samsat keliling ini sangat membantu masyarakat atau wajib pajak dikarenakan masyarakat tidak harus datang atau masuk ke kantor samsat induk yang antrian cukup panjang, loket yang banyak, dan tidak bertele-tele. Berbeda dengan masyarakat melalui loket pembayaran samsat keliling, masyarakat cukup taruh berkas di satu loket dan duduk untuk dipanggil kembali proses pembayaran dan tidak memakan waktu yang lama. Dengan adanya loket tambahan dari samsat keliling ini sangat membantu masyarakat dan meminimalisir adanya calo karena proses pengerjaan pembayaran pajak yang sangat singkat”.

Sama dengan hasil wawancara oleh bapak Abdul Manansya dan ibu Wati Rahmawati masyarakat yang membayar pajak melalui program samsat keliling yang berlokasi di kelurahan pasir putih

“Baru pertama kali membayar pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling ini, masyarakat sangat terbantu oleh adanya program ini dan merasa sangat puas pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat keliling dan tidak perlu mengantri yang sangat Panjang sama seperti di kantor samsat samsat cinere kota depok atau di gerai gerai samsat yang ada di kota depok, dengan adanya program samsat keliling masyarakat sangat mengapresiasi program yang diberikan oleh pemerintah, dan dekat sekali dari rumah tidak memerlukan biaya yang cukup mahal untuk bensin kendaraan”.

Masyarakat yang berada di dalam program samsat keliling di daerah kelurahan pondok petir bapak M. Akhil dan Dul Halim

“Pelayanan program samsat keliling ini cukup membantu karna langsung datang ketitik masyarakat, masyarakat sangat terbantu dengan ada adanya program samsat keliling masyarakat tidak memerlukan waktu dan jarak yang jauh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, tetapi tempat pelayanan yang cukup sempit dan bangku yang dikit membuat masyarakat yang mengantri tidak teratur tetapi memang tempat yang diberikan oleh kelurahan pondok petir yang cukup kecil dikarenakan kelurahan sedang renovasi pembangunan Gedung”.

Selain itu pemerintah memiliki inovasi program yang baru yang disampaikan oleh ibu Rina Parlina yaitu program D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu bapak Sri Kuswanto selaku Analis Kebijakan dan koordinasi samsat keliling menjelaskan.

“Layanan paling D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu, Samsat memiliki mobil atau bus Samsat keliling dan pemerintahan kota depok memiliki mobil atau bus pajak bumi bangunan yang bekerjasama langsung dengan bank BJB atau bank jabar. Disatukan dan dikolaborasikan yang dinamakan layanan D'Best, tidak hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tetapi samsat menitipkan informasi-informasi mengenai pelayanan Samsat dan tersampaikan oleh masyarakat itu sebuah kelebihan atau keuntungan yang didapatkan oleh samsat dikarenakan samsat tidak dapat masuk kedalam otoritasnya pemerintahan kota depok. Jadi program layanan paling D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu bukan hanya layanan pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan saja tetapi ada berbagai layanan edukasi mengenai pajak yang diberikan samsat dan pemerintah kota depok untuk masyarakat”.

Bapak Eros Dwi Subekti selaku pengelolaan penagihan dan pengawasan pajak dan pegawai mobil atau bus pajak bumi bangunan menjelaskan mengenai program D'Best

“Dengan adanya program layanan paling D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu masyarakat sangat antusias dengan adanya inovasi program terbaru ini dan pajak bumi bangunan terasa terbantu dengan adanya inovasi program terbaru ini karena baru pertama kali program pajak bumi bangunan dan pajak kendaraan bermotor ini bersatu untuk mendatangi masyarakat atau jemput bola. Target yang diinginkan oleh pajak bumi bangunan terpenuhi dengan adanya inovasi program D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu sudah terpenuhi target tahunan”.

Masyarakat yang membayar pajak pun senang dan puas dengan adanya inovasi terbaru ini yaitu layanan D'Best tidak hanya kendaraan bermotor tetapi masyarakat dapat membayar pajak bumi bangunan sekaligus dalam satu tempat dan tidak memakan waktu yang lama dan jarak yang jauh.

Hasil wawancara dengan bapak Wanto Kurniawan selaku masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui inovasi program baru yaitu D'Best mengatakan bahwa

“dengan adanya program samsat keliling ini sangat membantu masyarakat sangat efektif dan tidak perlu mengantri yang Panjang dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, tidak ada kendala dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pegawai juga cukup jelas dalam memberikan informasi yang diberikan mengenai inovasi program baru ini dan sangat ramah dalam melayani, program D’Best ini saya tau dari media sosial yang diberikan oleh samsat dan pemerintah kota depok. Program ini sudah cukup terpenuhi untuk kebutuhan masyarakat yang inginkan dikarenakan waktu yang cepat dan jarak yang tidak jauh itu yang diperlukan oleh masyarakat”.

Gambar 4.4 Kegiatan Paling D’Best dan Sosialisasi di kecamatan Cinere



Sumber: Wawancara

Gambar 4.5 Lokasi layanan D'Best di kompleks Citra lake Sawangan



Sumber: Observasi dan Dokumen Pribadi

Hasil observasi dan wawancara mengenai kepuasan program Samsat keliling di kota Depok masyarakat sangat antusias dengan adanya program samsat keliling ini dan ditambah inovasi terbaru mengenai pembayaran Pajak dengan adanya penggabungan antara layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan masyarakat semakin antusias karena tidak perlu jauh-jauh datang ke samsat induk dan ke bank jabar untuk membayar kedua pajak tersebut yaitu layanan paling D'Best pajak keliling Depok Bersama dan terpadu. Hasil dari program tersebut masyarakat sudah mulai sadar dengan adanya program-program yang diberikan oleh pemerintah.

4.2.2.8 Ketetapan Dalam Menentukan Tujuan

Pemerintah membuat adanya program samsat keliling ini ditujukan untuk keefektifan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), itu dikarenakan untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Seperti yang dilakukan masyarakat atau para narasumber.

Sedangkan keefektifan kerja atau program dikatakan tercapai apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan dengan kebutuhan masyarakat
2. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan sudah ditentukan dan dibatasi dengan kebutuhan yang diinginkan
3. Batasan waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditentukan dan memenuhi kebutuhan masyarakat
4. Jumlah mutu jasa atau barang yang dihasilkan sudah ditentukan dan memenuhi target yang diinginkan

Dalam perumusan serta pelaksanaan program samsat keliling, pemerintah maupun pemerintah daerah sudah membantu masyarakat atau wajib pajak dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut membuat semakin meningkatnya partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dalam program samsat keliling.

Hasil wawancara dengan informan beberapa pegawai samsat induk cinere kota depok terkait keberlanjutan program samsat keliling dari aspek inovasi, sarana, dan anggaran. Bagaimana keberhasilan inovasi program-program kedepannya untuk memberikan layanan optimal bagi masyarakat. Ibu Rina Parlina menjelaskan

“Untuk kedepannya belum ada inovasi terbaru lagi mengenai program samsat keliling yang diberikan oleh pemerintah, program samsat masih tertuju dengan program D’Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu saja yang ingin dikembangkan lagi supaya masyarakat lebih antusias dalam inovasi program tersebut. Program ini hanya dua saja yang beroperasi yaitu pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan, bila ingin menambahkan program lain seperti SIM Keliling mereka memiliki kebijakan yang tidak bisa diatur karena memiliki kebijakan sendiri dikarenakan merek sendiri dipegang oleh polres berbeda dengan polisi yang berada di samsat induk dipegang oleh polda. Bisa saya program tersebut dijalankan tetapi harus koordinasi dan ada beberapa permasalahan waktu yang ditentukan oleh program SIM keliling tersebut”.

Bapak Sri Kuswanto menambahkan hal tersebut mengenai inovasi terbaru yang ada di samsat keliling menjelaskan.

“Di Awal pembentukan inovasi program terbaru ini yaitu layanan terpadu paling D’Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu ini perencanaan program ini

dengan kantor dirjen pajak itu diharapkan ada bentuk layanan kepada masyarakat, seperti konsultasi NPWP atau konsultasi pembayaran mengenai pajak pusat. Waktu menyusun pertama dengan dirjen pajak tetapi entah mengapa di pertengahan jalan tidak beroperasi lagi, waktu pertama kali diselenggarakan program D'Best pajak keliling depok Bersama dan terpadu ini gabung dengan program ini di walikota depok. Dengan adanya program ini samsat merasakan timbulnya kesadaran kepada masyarakat, pencapaian meningkat secara global keberhasilan bukan hanya layanan samsat keliling tetapi edukasi yang diberikan tersampaikan kepada masyarakat”.

Aspek sarana dan prasarana dalam mendukung program samsat keliling sebenarnya sangat penting didalam program ini, fasilitas harus diberikan kepada wajib pajak atau masyarakat semakin nyaman dan mau membayar pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan samsat keliling. Sarana dan prasarana untuk wajib pajak atau masyarakat harus diberikan tempat tunggu yang nyaman dan layak dan tempat duduk untuk menunggu pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Masyarakat sangat menanggapi sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah tersebut bapak Abdul Manansyah dan bapak M. Akhil memberikan tanggapan mengenai sarana dan prasarana mengatakan bahwa.

“Mungkin kedepannya bila masyarakat lebih banyak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dimohon pemerintah menambahkan bangku-bangku untuk disediakan kepada masyarakat supaya tidak terjadi penumpukan dan menjaga jarak supaya masyarakat tidak takut untuk membayar di loket samsat keliling ini dan masyarakat yang takut dengan wabah covid-19 aman dan tidak memikirkan apapun”.

Disamping itu, sarana dan prasarana untuk pegawai sendiri sudah terlengkapi semuanya, mulai dari computer, printer, mesin scan, dan pengecek uang palsu sudah lengkap. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai samsat yang mempunyai program samsat keliling dan masyarakat sebagai wajib pajak mengatakan sarana dan prasarana dalam mendukung program samsat keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat hanya saja tempat untuk menunggu harus menunggu di sembarang tempat bila masyarakat ramai dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tidak ada fasilitas bangku yg nyaman seperti di kantor samsat induk.

Hasil observasi pemerintah Bapenda menjelaskan bahwa program samsat keliling sudah mau mencapai sebuah efektif dikatakan sudah tepat sekali belum bila dikatakan sudah efektif sudah mengarah. Pemerintah harus memberikan inovasi-inovasi yang terbaru untuk semakin meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar wajib pajak kendaraan bermotor, walaupun sarana dan prasarananya belum semaksimal mungkin pemerintah tetap memberikan pelayanan yang optimal dalam pembayaran pajak kendaraan motor. Pelayanan sebelum adanya Program Samsat Keliling masyarakat masih menggunakan layanan yang datang langsung ke kantor pusat Samsat dan antrian yang panjang untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor disitu masyarakat tidak mematuhi pembayaran pajak dikarenakan pelayanan yang bertele-tele dan memerlukan waktu yang sangat lama dalam pemnbayaran pajak kendaraan bermotor, tetapi setelah pemerintah mengadakan program Samsat Keliling masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke Samsat induk dikarenakan adanya loket pembayaran Samsat Keliling dan memudahkan masyarakat yang jauh dari kantor Samsat Induk. Mobil atau bus Samsat Keliling mendatangi masyarakat yang jauh dari kantor dan memudahkan pelayann pembayaran dikarenakan hanya 2 loket saja di mobil atau bus Samsat Keliling waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan sangat cepat hanya memerlukan waktu 5 sampai 10 menit saja dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor.