

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DI UPPD (UNIT  
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH) SAMSAT KABUPATEN  
TEMANGGUNG**

Siti Najibatul Muniroh, Dyah Lituhayu, Maesaroh

Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Jalan dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas  
Diponegoro, Tembalang Semarang Kotak Pos 50275 Telepon  
(024)74605407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

ABSTRACT



*Mobile Samsat is a program in the UPPD Samsat of Temanggung Regency. Samsat aims to bring Motor Vehicle Tax payment services closer so as to increase local tax revenues. This study aims to analyze the effectiveness of the Mobile Samsat Program in UPPD Samsat, Temanggung Regency. The research method used is descriptive qualitative method with data collection techniques of observation, interviews and documentation. Determination of subjects using purposive techniques and data validity using data source triangulation techniques. The effectiveness criteria used are adaptation, integration, member motivation, and production. In addition, it is seen from the factors that affect the effectiveness of the program, namely program characteristics, environmental characteristics, worker characteristics, and management policies and practices. The results of the study show that the criteria for adaptation, integration, member motivation, and production have been running well but are still not effective because there are still several obstacles in one of the indicators in each of its characteristics. The inhibiting factor for the effectiveness of the Mobile Samsat is the program characteristics. As for the characteristics of workers, environmental characteristics as well as management policies and practices did not encounter any obstacles and have been implemented well. Suggestions that can be given by the author based on the obstacles that cause the ineffectiveness of the Mobile Samsat Program in the UPPD Samsat of Temanggung Regency are that officers are expected to be more friendly in providing services to the community, adding units of Mobile Samsat cars, and making payments for Mobile Samsat directly at the sub-district office.*

**Keywords:** *Effectiveness, Mobile Samsat Program, Motor Vehicle Tax*

## ABSTRAK

Samsat Keliling merupakan program di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. Samsat bertujuan mendekatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sehingga menambah pendapatan pajak daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara serta dokumentasi. Penentuan subjek menggunakan teknik purposive dan validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber data. Kriteria efektivitas yang digunakan adalah adaptasi, integrasi, motivasi anggota, dan produksi. Selain itu dilihat dari faktor yang mempengaruhi keefektifan program yaitu karakteristik program, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Hasil penelitian menunjukkan kriteria adaptasi, integrasi, motivasi anggota, dan produksi sudah berjalan dengan baik namun masih belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala pada salah satu indikator di setiap karakteristiknya. Faktor penghambat keefektifan Program Samsat Keliling adalah karakteristik program. Sedangkan untuk karakteristik pekerja, karakteristik lingkungan serta kebijakan dan praktik manajemen tidak menemui kendala dan sudah dijalankan dengan baik. Saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan kendala yang menyebabkan belum efektifnya Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung adalah petugas diharapkan lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penambahan unit mobil Samsat Keliling, dan melakukan pembayaran Samsat Keliling langsung di kantor kecamatan.

**Kata kunci : Efektivitas, Program Samsat Keliling, Pajak Kendaraan Bermotor**

### A. PENDAHULUAN

Menurut Valentí *et al.*, (2021:323) pada tahun 2021 COVID-19 oleh SARS-CoV-2 secara global menyerang setidaknya 11.125.245 kasus yang dikonfirmasi dan 528.204 kematian. Untuk melindungi masyarakat dari wabah, langkah-langkah untuk mencegah penyebaran infeksi perlu dilakukan. WHO menyatakan bahwa perkembangan COVID-19 terjadi dengan

cepat. Hal ini dibuktikan dengan merambahnya virus dengan cepat ke seluruh belahan dunia termasuk Indonesia. Tidak terkecuali di Jawa Tengah terutama di Kabupaten Temanggung. Namun demikian tidak dapat dipungkiri dengan situasi pandemi seperti ini pembangunan nasional harus tetap berjalan.

Dalam menyelenggarakan pembangunan nasional dibutuhkan biaya yang bersumber dari keuangan negara.

Keuangan di negara Indonesia dikelola oleh presiden sebagai kepala pemerintahan yang merupakan bagian dari kekuasaan pemerintah. Untuk menyelenggarakan fungsi pemerintah untuk meraih tujuan negara Indonesia setiap tahun disusun APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) dan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). APBN terdiri atas berbagai anggaran yaitu pendapatan, belanja, dan pembiayaan dalam lingkup nasional. Sedangkan APBD juga terdiri dari berbagai anggaran meliputi pendapatan, belanja dan pembiayaan dalam lingkup daerah. Pendapatan Negara terdiri dari atas hibah, penerimaan pajak dan bukan pajak. Sedangkan pendapatan di tiap daerah berupa pendapatan asli yang ada di daerah, pendapatan lain yang sah dan dana perimbangan. (UU Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, 2003)

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sumber pendapatan asli di tiap daerah salah satunya yaitu pajak, yang digunakan sebagai biaya pelaksanaan fungsi pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi, kabupaten atau kota. Yang mana pajak provinsi meliputi berbagai jenis pajak pada kendaraan bermotor, bahan bakar kendaraan bermotor, air permukaan, dan bea balik nama kendaraan bermotor. Sedangkan

jenis pajak kabupaten/ kota terdapat pada restoran, reklame, hotel, hiburan, mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.

Pada tahun 2021 UPPD Kabupaten Temanggung hanya mencapai Rp 59,220,491,500 dari total target pajak sebesar Rp 78,395,000,000, atau hanya sekitar 75,54%, berada satu tingkat di atas Kota Semarang I. UPPD Kabupaten Temanggung pada 2021 mendapatkan peringkat ke dua dari bawah dari keseluruhan 37 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Dari informasi tersebut membuat peneliti menjadikan UPPD Kabupaten Temanggung menjadi lokus dalam penelitian.

Di Kabupaten Temanggung hanya ada tiga jenis samsat. Yaitu samsat induk, samsat paten dan samsat keliling. Perbedaan ketiga jenis samsat ini adalah dari layanan pembayaran. Samsat Induk melayani pajak lima tahunan, sedangkan Samsat Keliling dan Samsat Paten hanya melayani pembayaran pajak tahunan.

Pada tahun 2021 penerimaan PKB di Kabupaten Temanggung yang dilakukan oleh program Samsat Keliling yaitu sebesar Rp 8,352,331,000; dari semua realisasi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebesar Rp 58.551.221.000; atau hanya sebesar 12,58%. Selain itu, tahun 2021 terjadi suatu penurunan pencapaian PKB yang

paling besar dari Program Samsat Keliling dibandingkan dengan program Samsat lain yaitu sebesar 19,53%. Berdasarkan data dari permasalahan yang telah dipaparkan, pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah mengapa Program Samsat Keliling mengalami penurunan cukup drastis tahun 2021 ?.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kualitatif* dimana subyek penelitian adalah Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Petugas Samsat Keliling serta masyarakat yang menggunakan pelayanan maupun tidak menggunakan pelayanan Program Samsat Keliling. Sedangkan data penelitian didapatkan melalui data primer berupa hasil wawancara dan melalui data sekunder berupa buku, jurnal, petunjuk teknis dan laporan tahunan.

## **C. TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN**

Penulis menampilkan data survei efektivitas serta faktor pendukung dan penghambat program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. Untuk mengetahui efektivitas suatu Program menggunakan teori dari Emitai Etzioni (dalam Subkhi dan Jauhar, 2013:252)

mengungkapkan pendekatan untuk mengukur efektivitas program mencakup empat kriteria yaitu adaptasi, integrasi, motivasi, dan produksi.

Sedangkan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas program menggunakan teori dari menurut Steers (dalam Subkhi dan Jauhar, 2013:265) yaitu karakteristik program, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan serta praktik manajemen.

### **a) Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung mengacu pada aspek efektivitas yaitu integrasi, motivasi anggota, dan produksi yang digunakan dalam penelitian belum efektif. Sedangkan pada kriteria adaptasi sudah berjalan dengan baik.

Pada kriteria adaptasi organisasi, UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sudah mampu melakukan pembaharuan dan mempraktikkannya dengan disosialisasikan melalui sosial media terkait penanggulangan wabah COVID-19, serta mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Samsat Keliling memberikan fasilitas enam kali dalam seminggu sehingga masyarakat tidak perlu antri ketika hendak membayar

Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan yang diberikan Samsat Keliling relatif cepat dengan sarana prasarana yang memadahi.

Kriteria integrasi, UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sudah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi secara langsung belum efektif karena tidak mampu menyentuh semua lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Temanggung terutama yang tinggal di pelosok desa. Berbeda dengan indikator pengembangan konsensus. Dimana UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sudah mampu melakukan kesepakatan bersama melalui Surat Keputusan oleh Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung yang ditaati oleh semua unsur organisasi tentang penugasan petugas Samsat Keliling. Sama halnya dengan indikator komunikasi dengan berbagai organisasi lain, bahwa UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sudah melakukannya dengan baik melalui koordinasi dengan Bupati terkait daerah yang akan diberikan fasilitas Samsat Keliling.

Kriteria motivasi anggota, Samsat Keliling UPPD Samsat Kabupaten Temanggung memiliki keterikatan hubungan antara pelaku organisasi dengan organisasinya. Hal ini dibuktikan dengan adanya timbal-balik peran yang diberikan antara keduanya. Petugas Samsat Keliling membantu proses pelayanan Pajak Kendaraan

Bermotor dengan layanan jemput bola sedangkan UPPD Samsat Kabupaten Temanggung memberikan gaji dan tunjangan sebagai imbalan dari peran petugas Samsat Keliling yang sudah diberikan. Namun, dalam indikator kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi belum efektif karena Samsat Keliling UPPD Samsat Kabupaten Temanggung masih bergantung pada tenaga listrik kantor terdekat, sehingga jika suatu saat listrik padam maka Samsat Keliling tidak bisa melanjutkan pelayanan.

Kriteria produksi, UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sudah mampu memberikan jumlah serta mutu keluaran melalui Samsat Keliling. Jumlah yang dihasilkan berupa kenaikan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan mutu keluaran yang dihasilkan adalah mampu mendekatkan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor kepada wajib pajak yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat Induk. Sedangkan untuk indikator intensitas kegiatan suatu organisasi, meskipun Samsat Keliling sudah beroperasi di dua belas kecamatan setiap minggu, tetapi ada kalanya dalam menjalankan pelayanan tidak tepat waktu bahkan tidak beroperasi sama sekali karena aparat kepolisian yang terlibat mengalami kendala di jalan atau pemberian tugas mendadak dari atasan. Hal ini mengakibatkan indikator intensitas kegiatan suatu organisasi

dalam kriteria produksi tidak efektif.

#### **b) Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung**

Faktor pendukung efektivitas Program Samsat Keliling yaitu karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja serta kebijakan dan praktik manajemen. Sedangkan faktor penghambat keefektifan Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung adalah karakteristik program.

Karakteristik lingkungan berupa pengaruh lingkungan internal maupun eksternal tidak ditemukan kendala yang mempengaruhi efektivitas program Samsat Keliling. Pada karakteristik pekerja, Samsat Keliling sudah mampu membina satuan kerja, menikmati prestasi peranan serta melakukan tindakan yang spontan dan inovatif. Sedangkan untuk kriteria kebijakan serta praktik manajemen, kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sudah dapat melakukan peran interpersonal, pengambilan keputusan, serta peran informasi.

Karakteristik program, indikator struktur terdapat berbagai kendala salah satunya yaitu petugas Samsat Keliling dinilai kaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terkesan terlalu formal.

#### **D. KESIMPULAN**

Samsat Keliling UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dinilai belum efektif

karena dari kriteria efektifitas yang telah dipaparkan masih terdapat kendala pada integrasi, motivasi anggota, dan produksi. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat telah ditemukan bahwa yang menjadi faktor pendukung adalah karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Faktor penghambat berasal dari karakteristik program.

Saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan kendala yang menyebabkan belum efektifnya Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung adalah petugas Samsat Keliling diharapkan lebih ramah dalam memberikan pelayanan, menambah jumlah unit mobil Samsat Keliling dan melakukan pelayanan langsung di dalam Kantor Kecamatan agar tidak ada lagi kendala dalam hal listrik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustinova, Danu Eko. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: Calpulis.
- Badrudin. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Hamdi, Muchlis. (2014). *Kebijakan Publik*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kencana Syafiie, Inu. (2010). *Ilmu*

*Administrasi Publik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya

*Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing

### Jurnal

Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama

Bestari, Prayoga. (2016). Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi Dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak. *Sosiohumaniora*. 18 (2):166-176

Moleong, J Lexy. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya

Gras-Valentí, Paula, *et al.* (2021). Effectivity of a Program for the Control and Prevention of COVID-19 Healthcare-Associated Infections in a Spanish Academic Hospital. *Journal of Patient Safety*. 17 (4):323-330

Mutiarin, Dyah, Arif Zaenudin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Pasolong, Harbani.(2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Haryanti, S. S., Wijaya, K. A. (2020). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ProBank*, 4(2):147–165

Pasolong, Harbani. (2014). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Siagian, Sondang. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Hubalillah, Hubalillah, *et al.* (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*. 11 (1):372-384

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Ilham Arisaputra, Muhammad. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia. *Yuridika*. 28 (2):189-215

Steers, Richard. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Monteiro, Brian Roy. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Di Kantor Samsat Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. 3 (2):292

Subkhi, Akhmad. Muhammad Jauhar. (2013). *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya

Suwitri, Sri. (2009). *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Teguh Sulistiyani, Ambar. (2008): *Kepemimpinan Profesional*. Yogyakarta: Gava Media

Rusdiyanto, Agus Transivo. 2014. Efektivitas Program Revitalisasi Pasar Kliwon Di Kecamatan Pasar Kliwon Kota Surakarta. *Skripsi*. Administrasi

Wijaya, Candra, Muhammad Rifa'i. 2016.

Negara. Universitas Sebelas Maret.

Vaartio-Rajalin, Heli. (2019). Professional care at home: Patient-centredness, interprofessionalism and effectiveness? A scoping review. *Health & Social Care in the Community*. 27 (4): 270-287

Young, Sarah L. et al. (2020). "Squandered in Real Time": How Public Management Theory Underestimated the Public Administration–Politics Dichotomy. *The American Review of Public Administration*. 50(6-7):480-488

### Internet

<https://jateng.bps.go.id/indicator/17/1006/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-tengah.html> Diunduh pada 12 Januari 2022 pukul 17.00 WIB

<https://laman.temanggungkab.go.id/info/detai/2/26/peta-administrasi.html> Diunduh pada tanggal 7 Februari 2022 pukul 10.00 WIB

<https://ppid.jatengprov.go.id/realisasi-anggaran-pemerintah-provinsi-jawa-tengah/> Diunduh pada 12 Januari 2022 pukul 18.30 WIB

### Undang- Undang

Keputusan Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Tertib Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara

### Laporan :

Laporan Bulanan Bendahara Pembantu Pajak Kendaraan Bermotor dan Bukan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2019

Laporan Bulanan Bendahara Pembantu Pajak Kendaraan Bermotor dan Bukan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2020

Laporan Bulanan Bendahara Pembantu Pajak Kendaraan Bermotor dan Bukan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2021

Laporan Capaian Pajak Kendaraan Bermotor se Jawa Tengah tahun 2021

Laporan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling

Laporan Target Pajak Kendaraan Bermotor UPPD Samsat Kabupaten Temanggung tahun 2021

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Temanggung tahun 2018-2023

