

**IMPLEMENTASI PERATURAN KEPALA BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN  
DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH NOMOR 4 TAHUN 2024 (KAJIAN  
KEGIATAN *DOOR TO DOOR* (D2D) BAGI PENUNGGAK PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR RODA EMPAT DI UPPD/ SAMSAT KOTA SALATIGA)**

**Achmad 'Imaduddin Al Fikri, Sri Suwitri**

**Program Studi S1 Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

**Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269**

**Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405**

**Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)**

**Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

***ABSTRACT***

*Door to door activities are one of the activities of data collection and collection of Motor Vehicle Tax (PKB) to taxpayers in arrears regulated in the Regulation of the Head of Bapenda of Central Java Province Number 4 of 2024. The background of this study is the high Motor Vehicle Tax (PKB) receivables in Salatiga City which reached more than IDR 25 billion, a relatively large amount compared to the area and population of Salatiga City. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of Regulation of the Head of Bapenda of Central Java Province Number 4 of 2024 in door to door activities for four-wheeled motor vehicle tax arrears in Salatiga City and analyze the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. This study uses Regulation of the Head of Bapenda of Central Java Province Number 4 of 2024 to analyze its implementation and the theory of policy implementation by Edward III with indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of the study indicate that the implementation. The research results indicate that the implementation of door-to-door activities at the Salatiga City UPPD/Samsat (Vehicle Tax Office) based on the Head of Bapenda Regulation Number 4 of 2024 has been quite successful through structured planning, coordination, and adherence to SOPs. However, limitations in budget, human resources, outreach, and supporting facilities remain obstacles that need to be optimized.*

**Keywords:** Implementation, Door-to-Door, Motor Vehicle Tax, Samsat, Salatiga City.

## ABSTRAK

Kegiatan *door to door* adalah salah satu kegiatan pendataan dan penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kepada penunggak wajib pajak yang diatur dalam Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024. Latar belakang dari penelitian ini adalah tingginya piutang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Salatiga yang mencapai lebih dari Rp 25 miliar, jumlah yang tergolong besar jika dibandingkan dengan luas wilayah dan jumlah penduduk di Kota Salatiga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 dalam kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 untuk menganalisis implementasinya dan teori implementasi kebijakan oleh Edward III dengan indikator komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga berdasarkan Peraturan Kepala Bapenda Nomor 4 Tahun 2024 berjalan cukup baik melalui perencanaan terstruktur, koordinasi, dan kepatuhan pada SOP. Namun, keterbatasan anggaran, SDM, sosialisasi, serta sarana pendukung masih menjadi hambatan yang perlu dioptimalkan.

**Kata Kunci:** Implementasi, *Door to door*, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat, Kota Salatiga

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Desentralisasi fiskal di Indonesia menempatkan pajak daerah sebagai instrumen utama dalam memperkuat kemandirian keuangan pemerintah daerah. Melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditegaskan bahwa daerah memiliki kewenangan untuk menggali dan mengelola sumber-sumber pendapatan secara mandiri guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dalam konteks tersebut, pajak daerah tidak hanya berfungsi sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk mendorong akuntabilitas fiskal, pemerataan pembangunan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap PAD provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah darat dan menjadi sektor unggulan penerimaan daerah di Provinsi Jawa Tengah. Tingginya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun mencerminkan besarnya potensi penerimaan pajak yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung pembangunan daerah. Secara teoritis, peningkatan jumlah kendaraan seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan penerimaan PKB.

Tabel 1.1 Tabel Perbandingan capaian dan target PKB Provinsi Jawa Tengah

2022				2023			
Uraian	Target	Capaian	Persen (%)	Uraian	Target	Capaian	Persen (%)
Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	5,521,380,840,000	5,432,327,592,000	98,39	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	6,022,354,487,00	5,509,907,492,07	91,49

*Sumber: diolah oleh penulis, 2025*

Namun demikian, realisasi penerimaan PKB di Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa potensi tersebut belum sepenuhnya dapat dioptimalkan. Data penerimaan daerah pada tahun 2022 dan 2023 memperlihatkan bahwa target PKB belum tercapai secara maksimal. Pola ketidaktercapaian target yang terjadi secara berulang mengindikasikan bahwa permasalahan penerimaan PKB bersifat struktural dan sistemik. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi fiskal yang dimiliki daerah dengan efektivitas sistem penagihan dan kepatuhan wajib pajak.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya capaian penerimaan PKB adalah tingginya piutang pajak kendaraan bermotor. Piutang PKB mencerminkan akumulasi kewajiban wajib pajak yang tidak diselesaikan tepat waktu dan secara langsung mengurangi kapasitas fiskal daerah. Pada tahun 2023, total piutang PKB di Provinsi Jawa Tengah tercatat mencapai ratusan miliar rupiah. Tingginya angka piutang ini menunjukkan lemahnya efektivitas mekanisme penagihan konvensional serta rendahnya kesadaran fiskal masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Permasalahan piutang PKB menjadi semakin kompleks ketika ditinjau pada level kabupaten/kota. Kabupaten dengan wilayah yang sangat luas dan karakteristik geografis yang menantang cenderung memiliki tingkat piutang yang tinggi. Namun, fenomena yang menarik justru terjadi di Kota Salatiga. Sebagai kota

dengan luas wilayah yang relatif kecil dan akses pelayanan publik yang lebih mudah, Salatiga mencatat piutang PKB yang hampir setara dengan kabupaten yang memiliki wilayah dan jumlah penduduk jauh lebih besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingginya piutang pajak tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor geografis, melainkan juga berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik dan strategi penagihan pajak yang diterapkan.

Kota Salatiga memiliki luas wilayah sekitar 54,98 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk yang relatif kecil dibandingkan daerah lain di Jawa Tengah. Dalam konteks tersebut, tingginya piutang PKB di kota ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara potensi penerimaan dan realisasi pajak. Rasio piutang terhadap jumlah penduduk tergolong tinggi, yang mengindikasikan bahwa tingkat ketidakpatuhan wajib pajak masih menjadi persoalan struktural. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik wilayah yang kecil dan urban tidak secara otomatis menjamin tingkat kepatuhan pajak yang lebih baik.

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Salatiga Tahun 2023

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan-Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan-Bus	Jumlah Kendaraan-Truk	Jumlah Kendaraan-Sepeda Motor	Jumlah Keseluruhan Kendaraan Bermotor
Kota Salatiga	17.006	331	5.926	197.230	220.493

Sumber: BPS Tahun 2023

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Salatiga turut memperbesar potensi piutang PKB, khususnya dari kendaraan roda empat. Meskipun jumlah kendaraan roda empat secara kuantitatif lebih sedikit dibandingkan kendaraan roda dua, kontribusi nilai pajaknya jauh lebih besar karena struktur tarif PKB kendaraan roda empat secara nominal lebih tinggi. Dengan demikian, tunggakan pajak dari kendaraan roda empat memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan daerah dan

menjadi kelompok strategis dalam upaya pengendalian piutang pajak.

Tabel 1.3 Piutang PKB Kota Salatiga Tahun 2024

UPPD	Piutang PKB 2024		Bayar		%		Sisa Piutang	
	OBYEK	PKB	OBYEK	PKB	OBYEK	PKB	OBYEK	PKB
KOTA SALATIGA	34.521	25.399.609.500	2.884	1.944.695.000	8,35%	7,66%	31.637	23.454.914.500

Sumber: UPPD Kota Salatiga, 2024

Dalam praktiknya, metode penagihan pajak yang bersifat konvensional, seperti pengiriman imbauan administratif, belum sepenuhnya efektif menjangkau wajib pajak penunggak. Sebagian wajib pajak, khususnya pemilik kendaraan roda empat, cenderung tidak responsif terhadap pendekatan administratif formal. Kondisi ini mendorong perlunya inovasi dalam sistem penagihan pajak daerah yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga persuasif dan komunikatif.

Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Badan Pengelola Pendapatan Daerah menetapkan Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 tentang petunjuk teknis pemberitahuan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Salah satu instrumen kebijakan yang diatur dalam peraturan tersebut adalah pelaksanaan kegiatan penagihan secara door to door. Pendekatan ini dirancang sebagai bentuk penagihan aktif terhadap wajib pajak penunggak dengan mengedepankan komunikasi langsung dan edukasi perpajakan.

Kegiatan door to door diposisikan sebagai pelengkap dari mekanisme penagihan konvensional. Melalui pendekatan ini, petugas diharapkan mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif mengenai kewajiban pajak, konsekuensi atas tunggakan, serta mendorong

penyelesaian kewajiban secara sadar dan sukarela. Pendekatan ini secara konseptual sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang persuasif dan berorientasi pada peningkatan kesadaran fiskal masyarakat.

Namun, implementasi kegiatan door to door di Kota Salatiga masih menghadapi berbagai kendala. Minimnya sosialisasi publik yang terencana menyebabkan munculnya kesalahpahaman di tengah masyarakat mengenai tujuan dan mekanisme kegiatan tersebut. Persepsi publik yang keliru berkembang akibat kurangnya informasi resmi yang disampaikan secara luas dan berkelanjutan. Kondisi ini berimplikasi pada munculnya resistensi masyarakat serta menurunnya tingkat kepercayaan terhadap pelaksanaan kebijakan.

Selain permasalahan komunikasi, implementasi kegiatan door to door juga menghadapi tantangan dari sisi kepatuhan terhadap prosedur. Ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dan praktik di lapangan berpotensi menimbulkan penyimpangan administratif serta melemahkan legitimasi kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi, tetapi juga oleh konsistensi implementasi, dukungan sumber daya, dan kejelasan struktur birokrasi.

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan diatas, maka dapat ditarik pertanyaan penelitian: "Mengapa Implementasi Peraturan Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 4 Tahun 2024 dalam kajian kegiatan *door to door* (D2D) bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Uppd/ Samsat Kota Salatiga belum berjalan dengan optimal?"

## Kajian Teori

### a. Implementasi Kebijakan

Implementasi peraturan Kepala Bapenda Jateng no 4 tahun 2024 dalam kegiatan door to door menggunakan beberapa indikator antara lain:

#### 1. Perencanaan

perencanaan tercermin dalam penetapan sasaran wilayah, segmentasi penunggak pajak, penyesuaian waktu kunjungan dengan aktivitas masyarakat, serta penyusunan surat tugas resmi sebagai dasar legal pelaksanaan kegiatan door to door.

#### 2. Pelaksanaan

Pelaksanaan terlihat dari interaksi langsung petugas atau pihak ketiga dengan wajib pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan, penerimaan respons masyarakat, serta pelaksanaan kunjungan yang melibatkan dukungan perangkat wilayah setempat.

#### 3. Penatausahaan dan Pertanggungjawaban

Penatausahaan dan pertanggungjawaban ditunjukkan melalui pengelolaan bukti administrasi seperti dokumentasi kunjungan, rekapitulasi respons wajib pajak, serta pencatatan setiap aktivitas secara tertulis atau digital sebagai bentuk akuntabilitas kegiatan.

#### 4. Pelaporan

Pelaporan tercermin dalam penyusunan laporan hasil kegiatan yang memuat capaian, hambatan teknis maupun sosial, serta rekapitulasi data sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan lanjutan oleh pimpinan.

## 5. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi diwujudkan melalui pengawasan rutin terhadap kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur, penilaian atas kendala yang muncul di lapangan, serta penyampaian hasil evaluasi kepada pejabat struktural sebagai bahan perbaikan kebijakan.

## b. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan

Menurut Edward III (1980:148) dalam Winarno (2016), terdapat empat indikator yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.:

### 1. Komunikasi

Gejala komunikasi tercermin dalam efektivitas penyampaian informasi, kejelasan pesan, serta konsistensi perintah yang disampaikan oleh pembuat dan pelaksana kegiatan kepada petugas dan wajib pajak agar pelaksanaan kegiatan *door to door* tidak menimbulkan kesalahpahaman.

### 2. Sumber Daya

Gejala sumber daya ditunjukkan melalui ketersediaan staf pelaksana, kecukupan informasi, fasilitas pendukung, serta wewenang yang memadai sebagai faktor penentu kelancaran dan

efektivitas implementasi kegiatan *door to door*.

### 3. Disposisi

Gejala disposisi tercermin dari sikap, komitmen, dan motivasi pelaksana maupun pejabat birokrasi terhadap kegiatan *door to door*, termasuk adanya dukungan, penolakan, atau pemberian insentif yang memengaruhi tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

### 4. Struktur Birokrasi

Gejala struktur birokrasi tercermin dalam kejelasan pembagian tugas, alur koordinasi antarunit, serta keberadaan standar operasional prosedur yang menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan *door to door* agar berjalan tertib, terkoordinasi, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif guna menggali secara mendalam pelaksanaan kegiatan *door to door* dalam penagihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD/Samsat Kota Salatiga pada kondisi yang alami. Penelitian dilakukan di Kota Salatiga dengan fokus lokasi pada UPPD/Samsat Kota Salatiga. Informan penelitian dipilih secara *purposive* dengan melibatkan pejabat struktural dan petugas pelaksana kegiatan *door to door*. Data yang digunakan berupa data kualitatif yang diperoleh dari observasi lapangan, wawancara

mendalam, dan dokumentasi, serta didukung oleh data sekunder yang bersumber dari dokumen resmi, publikasi ilmiah, dan sumber digital yang relevan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur, observasi lapangan, dan studi dokumentasi untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga. Menurut Miles dan Huberman (1984:12), Data dianalisis menggunakan yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan guna mengidentifikasi pola dan temuan penelitian secara sistematis. Untuk menjamin kualitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber yang relevan melalui teknik pengumpulan data yang sama sehingga validitas dan keandalan hasil penelitian dapat terjaga.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Peraturan Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 (Kajian Kegiatan *Door To Door* (D2d) Bagi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat Di Uppd/ Samsat Kota Salatiga)**

#### **a. Perencanaan**

Perencanaan implementasi kegiatan *door to door* di

UPPD/Samsat Kota Salatiga berpedoman pada Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 yang mengatur penyusunan rencana berbasis anggaran, penetapan sasaran penunggak prioritas, penentuan jumlah personel, serta kerja sama dengan pihak ketiga. Perencanaan dilakukan secara terstruktur dan kolaboratif dengan mempertimbangkan koordinasi lintas instansi, sejalan dengan prinsip perencanaan terintegrasi. Namun, keterbatasan anggaran menjadi kendala utama yang membatasi cakupan dan intensitas kegiatan, sehingga UPPD/Samsat Salatiga menerapkan strategi prioritisasi pada wajib pajak dengan nilai tunggakan besar. Dalam konteks penguatan kemandirian fiskal daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, kegiatan *door to door* tetap relevan sebagai instrumen optimalisasi PAD meskipun dihadapkan pada keterbatasan kapasitas fiskal. Efektivitas perencanaan ditopang oleh koordinasi dengan Bapenda Provinsi, pemanfaatan data lapangan yang akurat, serta kolaborasi dengan mitra eksternal, sehingga pelaksanaan program dapat berlangsung lebih terarah, efisien, dan adaptif.

#### **b. Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga berpedoman pada

Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 yang mengatur aspek teknis, persyaratan pihak ketiga, dan mekanisme pelaksanaan kegiatan. Implementasi dilakukan melalui pendekatan administratif dan sosial dengan melibatkan kerja sama lintas pihak, termasuk mitra layanan serta dukungan tokoh masyarakat dan RT/RW, guna meningkatkan aksesibilitas dan penerimaan masyarakat. Pola pelaksanaan ini mendorong komunikasi yang lebih efektif, meminimalkan resistensi, serta memperkuat pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak dan keberlanjutan pelaksanaan program.

#### **c. Penatausahaan dan pertanggungjawaban**

Penatausahaan dan pertanggungjawaban kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga berpedoman pada Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 yang mengatur penatausahaan, pembiayaan, dan pertanggungjawaban kegiatan. Pelaksanaannya dilakukan secara tertib dan terstruktur melalui verifikasi SPKP2KB, penginputan data oleh petugas khusus, serta pelaporan rutin kepada Bapenda Jawa Tengah di bawah pengawasan Kepala UPPD. Pemeriksaan dokumen administratif didukung bukti sah berupa dokumentasi

kunjungan, status kendaraan, dan tanda tangan wajib pajak untuk menjamin akurasi, transparansi, dan akuntabilitas. Praktik ini sejalan dengan PP Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, sehingga pelaksanaan *door to door* tidak hanya efisien, tetapi juga kredibel dan mendukung tata kelola keuangan daerah yang akuntabel.

#### **d. Pelaporan**

Pelaporan kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga dilaksanakan sesuai Pedoman Pelaksanaan Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran PKB melalui *door to door* yang mengatur penyampaian laporan kepada Kepala Bapenda paling lambat minggu pertama bulan berikutnya melalui media elektronik. Proses pelaporan dilakukan secara sistematis dengan format baku Bapenda, mencakup data kuantitatif distribusi SPKP2KB serta informasi kualitatif mengenai kendala, respons masyarakat, dan tindak lanjut di lapangan. Pelaksanaan pelaporan didukung penggunaan identitas resmi petugas dan verifikasi melalui RT/RW bila wajib pajak tidak ditemui, sehingga menjamin akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan publik. Mekanisme ini menjadi dasar evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan

efektivitas kegiatan dan kepatuhan wajib pajak.

#### e. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi kegiatan door to door di UPPD/Samsat Kota Salatiga dilaksanakan sesuai Pedoman Pelaksanaan Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran PKB yang mengatur pengendalian, supervisi, pendampingan, dan validasi data piutang PKB secara berkala. Proses ini dilakukan secara sistematis dengan menggunakan indikator input, proses, output, dan outcome untuk menilai kesiapan sumber daya, kepatuhan prosedural, serta efektivitas penagihan. Meskipun menghadapi keterbatasan SDM, sarana, dan kendala teknis, mekanisme monitoring dan evaluasi tetap menjadi instrumen penting dalam menjaga akuntabilitas, transparansi, serta keberlanjutan program, sekaligus mendukung peningkatan kinerja pelaksana, kepatuhan wajib pajak, dan optimalisasi pendapatan daerah.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Peraturan Kepala Bapenda Jawa Tengah no 4 Tahun 2024 dalam Kegiatan *door to door* di UPPD/ Samsat Kota Salatiga**

#### a. Komunikasi

Penyampaian informasi dalam kegiatan *door to door* di Kota Salatiga menerapkan pola

komunikasi *top-down* yang fleksibel dari Bapenda Jawa Tengah kepada UPPD dan pemerintah daerah melalui saluran formal, seperti surat edaran, rapat koordinasi, serta komunikasi langsung. Keterbatasan anggaran membatasi sosialisasi massal, namun UPPD tetap mengoptimalkan media alternatif seperti layanan publik, kerja sama dengan Satlantas, media sosial, dan mobil Samsat keliling. Kejelasan informasi dijaga melalui pembekalan teknis dan etika komunikasi kepada petugas dan pihak ketiga, termasuk penegasan larangan menerima pembayaran langsung, guna menjamin profesionalitas, transparansi, dan kepercayaan publik. Konsistensi perintah diwujudkan melalui penerapan SOP, pengarahan berkala, serta keseragaman pesan dan prosedur pelayanan, sehingga pelaksanaan *door to door* berlangsung tertib, akuntabel, dan efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### b. Sumber daya

Ketersediaan sumber daya dalam pelaksanaan kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki kompetensi dan komitmen tinggi, keterbatasan jumlah

staf menjadi kendala utama yang meningkatkan beban kerja dan berpotensi menghambat efisiensi, khususnya pada proses pelaporan yang masih ditangani oleh satu pegawai. Ketersediaan informasi didukung oleh sistem data piutang PKB secara *real-time* yang mempermudah penagihan, namun efektivitasnya terhambat oleh keterbatasan perangkat keras dan kualitas jaringan internet yang belum optimal. Ketersediaan wewenang telah berjalan baik, ditunjukkan melalui kewenangan penuh UPPD dalam pengaturan operasional, pembagian wilayah, serta koordinasi dan pengawasan berkelanjutan, sehingga pelaksanaan *door to door* tetap berlangsung terarah, adaptif, dan sesuai prosedur.

### c. Disposisi

Disposisi pelaksana kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga ditunjukkan melalui sikap profesional, disiplin, dan komitmen edukatif petugas dalam menyampaikan kewajiban pajak secara persuasif, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan publik. Dukungan pejabat birokrat dari tingkat kota hingga kelurahan memperkuat

koordinasi, pengawasan, dan penyelarasan strategi, sehingga pelaksanaan kegiatan berjalan lebih terarah, efisien, dan adaptif. Sementara itu, ketiadaan insentif khusus tidak menghambat pelaksanaan kegiatan karena petugas menjalankan tugas berdasarkan tanggung jawab fungsional dan integritas profesional, meskipun secara konseptual insentif berpotensi meningkatkan motivasi dan konsistensi kinerja pelaksana.

### d. Struktur Birokrasi

Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan sebagai faktor pendukung utama dalam pelaksanaan kegiatan *door to door* karena menjadi acuan teknis yang mengatur alur kerja, pembagian peran, dan mekanisme pelayanan secara terstruktur dan konsisten. Meskipun demikian, penerapan SOP di lapangan masih menghadapi kendala akibat keterbatasan sumber daya dan hambatan teknis, sehingga pelaksanaannya belum selalu optimal.

Fragmentasi struktur birokrasi dalam pelaksanaan kegiatan *door to door* ditandai dengan pembagian kewenangan dan tugas yang jelas antarunit, didukung koordinasi yang efektif sehingga tidak menimbulkan tumpang

tindih peran. Pengelolaan fragmentasi yang baik justru memperkuat sinergi antarunit dan mendukung efektivitas pelaksanaan kebijakan, sejalan dengan temuan Sihombing (2022) mengenai pentingnya kejelasan pembagian tugas dalam implementasi kebijakan publik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga berdasarkan Peraturan Kepala Bapenda Nomor 4 Tahun 2024 dinilai berjalan cukup baik, ditunjukkan oleh perencanaan yang terstruktur, pelaksanaan yang terkoordinasi, serta penatausahaan, pelaporan, dan mekanisme monitoring dan evaluasi yang sistematis. Pelaksanaan kegiatan didukung koordinasi lintas pihak, pendekatan sosial-administratif, serta pemanfaatan data lapangan sehingga mampu meningkatkan penerimaan masyarakat dan kepatuhan pajak. Namun demikian, keterbatasan anggaran dan sosialisasi yang belum optimal masih membatasi cakupan dan intensitas program, sehingga diperlukan perbaikan teknis berkelanjutan agar efektivitas kebijakan tetap terjaga.

Implementasi Peraturan Kepala Bapenda Jawa Tengah no 4 tahun 2024 dalam pelaksanaan kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga dipengaruhi oleh faktor

pendukung dan penghambat yang dianalisis melalui indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keberhasilan program didukung oleh komunikasi yang efektif dan berjenjang dari Bapenda Provinsi hingga tingkat kelurahan melalui berbagai media resmi dan layanan publik, serta kejelasan arahan teknis yang memastikan petugas memahami tugas, kewenangan, dan batasan dalam pelaksanaan penagihan. Dari sisi disposisi, dedikasi, profesionalisme, dan integritas petugas serta dukungan pejabat birokrasi lintas tingkat menciptakan koordinasi yang kondusif dan meningkatkan partisipasi serta kesadaran wajib pajak. Struktur birokrasi yang ditopang oleh pemahaman dan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur serta pembagian kewenangan yang jelas turut memperkuat sinergi dan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi strategis disusun untuk meningkatkan efektivitas implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga, yaitu:

- a. Optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang tersedia melalui penataan prioritas operasional, penguatan koordinasi lintas unit, serta

pemanfaatan fasilitas digital dan dukungan tenaga pendamping guna memperluas cakupan dan meningkatkan intensitas kegiatan *door to door* tanpa menambah beban anggaran.

- b.** Penguatan strategi sosialisasi dengan memaksimalkan media digital serta peran aktif perangkat kelurahan, RT, dan RW agar informasi kegiatan *door to door* tersampaikan secara luas, jelas, dan tepat sasaran kepada masyarakat.
- c.** Peningkatan monitoring dan evaluasi melalui pembagian tugas yang lebih proporsional, pelatihan rutin bagi petugas, serta pembaruan perangkat dan perbaikan jaringan pendukung untuk menjamin kelancaran administrasi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan.

Faktor penghambat dalam implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga yang memerlukan perbaikan berkelanjutan adalah sebagai berikut:

- a.** Ketimpangan beban kerja akibat keterbatasan sumber daya manusia, di mana pelaksanaan kegiatan masih terpusat pada satu pegawai, sehingga diperlukan pembagian tugas yang lebih proporsional dengan memanfaatkan dukungan pegawai lintas unit atau tenaga magang disertai pelatihan teknis yang berkelanjutan.

**b.** Keterbatasan sarana pendukung berupa perangkat keras yang belum diperbarui serta kualitas jaringan internet yang kurang stabil, yang

berdampak pada kelancaran administrasi dan akurasi pendataan dalam pelaksanaan kegiatan *door to door*.

## DAFTAR PUSTAKA

Adriansyah, Alexandri M, Halimah M. (2021). Implementasi Kegiatan Perencanaan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, Volume 4 Nomor. 1 Bulan April Tahun 2021 : 13 – 22.

Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kegiatan Publik*. Alfabeta.

Peraturan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah no 4 Tahun 2024

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Bps. 2023. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota Dan Jenis Kendaraan Di Provinsi Jawa Tengah (Unit), 2023. <Https://Jateng.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/3/Vjj3ngrga3dkrk5mtlu1bvnfotvvbmqvurstvfumdkjmw==/Jumlah-Kendaraan-Bermotor-Menurut-Kabupaten-Kota-Dan-Jenis-Kendaraan-Di-Provinsi-Jawa-Tengah-Unit---2023.Html?Year=2023>

Carina, T., & Pratiwi, A. P. (2024). Optimalisasi Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode *Door to door* Dan Samsat Kerti Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bersama Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (Senema)*, 3(1), 392–400.

Creswell, J. W. (2008). *Educational*

- Research, Planning, Conducting, And Evaluating Qualitative Dan Quantitative Approaches.* Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Universitas Gajah Mada.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Handoko, T. H. (1995). *Manajemen.* Bpfe.
- Harahap, A. S. (2023). Konsep Ruang Kelas Pendidikan Agama, Interpretative, Teori Struktural Dan Fungsional. *Imamah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 32–40.
- Henry, N. (1975). *Public Administration And Public Affairs* (3rd Ed.). Prentice - Hall.
- Indradi, & Sjamsuddin, S. (2006). *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik.* Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.* Bumi Aksara.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology Of Organizations.* John Wiley And Sons.
- Marini, F. (1971). *Toward A New Public Administration: The Minnowbrook Perspective.* Chandler Publishing Company.
- Maulana, M. R., & Kastiady, S. S. P. (2024). Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Penerimaan Beban Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 440–447.
- Mazmanian, D., & Sabatier., P. A. (1983). *Implementation And Public Policy.* Scott, Foresman And Company.
- Meiyenti I, Harimurti Y, Rizkiansyah S, Agustina I, Eljawati. (2025). *Door to door Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Unit Pengelolaan Pajak Daerah Kota Semarang 2.* Journal Of Human And Education. Volume 5, Nomor. 2, Tahun 2025, Pp 273-282. E-Issn 2776-5857, P-Issn 2776-7876.