

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum UPPD Samsat Kabupaten Semarang

Penelitian ini dilakukan di Kantor UPPD Samsat Kabupaten Semarang di unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada tanggal 05 Mei 2025 sampai dengan 04 Juni 2025. Lokasi UPPD Samsat Kabupaten Semarang berada di Jalan Jl. MT. Hariyono, Sidosari, Sidomulyo, Kecamatan Ungaran Timur, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50514 yang berada di bawah pertanggung jawaban Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Samsat yang ada di Indonesia merupakan salah satu bentuk kerja sama antara PT jasa Raharja (Persero), Dinas Pendapatan Provinsi, dan Polri. Fungsi dari Samsat, masyarakat tentunya ikut andil pada pemasukan uang negara, mempunyai kondisi jalan baik, menjaga ketertiban lalu lintas, dan lainnya.



Gambar 4. 1 Kantor UPPD Samsat Kabupaten Semarang

4.1.1 Profil UPPD Samsat Kabupaten Semarang

Berdasarkan Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228 dan Nomor Skep 02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di bawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dibagi 3 unsur tata laksana Samsat.

Kepolisian, Bapenda dan atau UPPD, serta Jasa Raharja menjadi 3 unsur tata laksana Samsat yang memegang tugas dan peran dalam tata laksana Sistem Administrasi Manunggal (Samsat). Tugas kepolisian yaitu, registrasi dokumen, identifikasi dokumen dan objek pajak, serta pengasahan. Tugas Bapenda dan atau UPPD yaitu, penetapan pajak ranmor & penyedia sarana prasarana layanan. Tugas Jasa Raharja yaitu, penetapan asuransi kecelakaan lalu lintas.



Gambar 4. 2 Tiga Unsur Samsat

Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Semarang, 2024

Visi dan misi UPPD Samsat Kabupaten Semarang didasarkan pada Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Badan di bidang pelayanan Pajak Daerah.

a. Visi

Menjadi Dinas penopang kemandirian Otonomi Daerah dengan optimalisasi pendapatan didukung pelayanan prima kepada Masyarakat yang Profesional berbasis teknologi.

b. Misi

1. Mengupayakan Pencapaian Target Pendapatan Daerah
2. Mengkoordinasikan Peran Organisasi di Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah
3. Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu untuk Mewujudkan Pelayanan Prima
4. Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Berdasarkan visi dan misi tersebut UPPD Samsat Kabupaten Semarang menyediakan sarana prasarana lokasi layanan di 6 lokasi berbeda, yaitu Samsat Induk Ungaran, Gerai Bergas, Gerai Tenganan, Gerai Sumowono, Gerai Ambarawa, dan MPP Tuntang. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2018 tujuh pajak yang dipungut seperti, pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan, Pajak Bahan Bakar

Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Rokok, Retribusi Daerah, dan pendapatan lain-lain yang sah.

4.1.2 Inovasi

Optimalisasi penerimaan pajak dengan upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan serta belum optimalnya pelayanan adalah salah satu masalah utama UPPD Samsat Kabupaten Semarang dalam membangun zona integritas. Berdasarkan hal tersebut dibentuk inovasi yang membantu optimalisasi penerimaan pajak sebagai berikut.

a. Samsat Budiman

Samsat Badan Usaha Digital Mandiri UPPD Samsat Kabupaten Semarang telah bekerja sama dengan 19 BUMDes dan 1 BPR BKK di Kabupaten Semarang. Samsat Budiman bertujuan untuk mewujudkan pelayanan samsat yang dekat dengan masyarakat dan sebagai upaya menggerakkan roda perekonomian desa.

b. Samsat Malam

Tambahan waktu layanan di Kantor UPPD Samsat Kabupaten Semarang setiap Senin, Rabu Jumat, Dan Sabtu Malam pukul 18.00-20.00 WIB. Hal ini guna menjawab permintaan masyarakat yang hanya memiliki waktu di malam hari setelah jam kerja.

c. Samsat *Priority*

Peningkatan pelayanan samsat dalam memenuhi hak kemanusiaan, utamanya bagi kelompok rentan (difabel/lansia/ibu hamil & menyusui) dan penggunaan sistem antrean *online* (pajak 1 tahunan).

d. Pojok Solusi

Fungsi pojok solusi selain sebagai tempat konsultasi wajib pajak, juga melaksanakan fungsi untuk mengingatkan pembayaran pajak kendaraan untuk wajib pajak yang terlambat membayar melalui terwujudnya sistem aplikasi “Ojo Lali”.

e. Mitra Bangsa

Pemberian hadiah kepada wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

f. Optimalisasi *Website*

Berfungsi menjawab keinginan masyarakat untuk mendapatkan informasi layanan samsat/info dan program samsat, maka perlu menyusun *website* yang lebih info informatif dan menarik.

g. Pikir Bareng (KIRBANG)

Program koordinasi antar pimpinan dengan staf untuk pelaksanaan kegiatan dan permasalahannya .

4.2 Hasil Triangulasi Data

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dari Sugiyono (2022) yang terdiri dari tiga triangulasi. Adapun pemilihan informan dari orang yang ditemui di lokasi penelitian berjumlah 9 orang, yang terdiri dari pemangku kepentingan dan Masyarakat wajib pajak. Berikut tabel hasil triangulasi data dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 4. 1
Laporan Triangulasi

Triangulasi Penelitian Kualitatif	Laporan Triangulasi
Triangulasi Sumber Sumber penelitian ini melibatkan pemangku kepentingan (informan kunci) dan wajib pajak (masyarakat) untuk membandingkan dan mengecek keabsahan data dari berbagai sumber dengan pendekatan yang sama	1. Bapak Muchamad Nadib, S.IP selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang 2. Ibu Kenaz 3. Bapak Eko Hadi 4. Bapak Thohirin 5. Bapak Fuji Toto 6. Bapak Edy 7. Bapak Rafi 8. Ibu Yamsiha 9. Ibu Ulfa
Triangulasi Waktu Waktu dilaksanakannya penelitian ini dimulai tanggal 09 Mei sampai dengan 4 Juni 2025. Tujuan perbedaan waktu penelitian ini untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dalam penelitian kualitatif	1. Wawancara bersama Bapak Muchamad Nadib dilaksanakan pada 04 Juni 2025 2. Wawancara bersama Ibu Kenaz dilaksanakan pada 09 Mei 2025 3. Wawancara bersama Bapak Eko Hadi dilaksanakan pada 22 Mei 2025 4. Wawancara bersama Bapak Thohirin dilaksanakan pada 22 Mei 2025 5. Wawancara bersama Bapak Rafi dilaksanakan pada 22 Mei 2025 6. Wawancara bersama Bapak Fuji Toto dilaksanakan pada 27 Mei 2025 7. Wawancara bersama Edy dilaksanakan pada 27 Mei

Triangulasi Penelitian Kualitatif	Laporan Triangulasi
	8. Wawancara bersama Ibu Yamsiha dilaksanakan pada 30 Mei 2025 9. Wawancara bersama Ibu Nabila dilaksanakan pada 30 Mei 2025
Triangulasi Teknik Penelitian ini mengumpulkan berbagai sumber data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi

4.3 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurun waktu satu bulan, terhitung sejak tanggal 5 Mei hingga 4 Juni 2024, di wilayah Kabupaten Semarang. Pemilihan waktu tersebut dipertimbangkan agar proses pengumpulan data dapat dilakukan secara menyeluruh, serta memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang representatif mengenai efektivitas layanan Samsat Budiman dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sebelum terjun langsung ke lapangan, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi awal untuk memahami konteks layanan Samsat Budiman secara komprehensif. Kegiatan observasi ini mencakup beberapa tahapan, antara lain: (1) pengkajian dokumen di Bapenda Provinsi Jawa Tengah, di mana peneliti mempelajari dokumen resmi terkait kebijakan pajak daerah dan prosedur layanan Samsat Budiman untuk memahami kerangka hukum dan kebijakan yang melandasinya; (2) studi literatur, berupa telaah terhadap artikel ilmiah, jurnal, dan

buku yang membahas topik perpajakan daerah, pelayanan publik, serta inovasi dalam sistem pajak sebagai dasar teoritis penelitian; (3) analisis terhadap laman resmi UPPD Samsat Kabupaten Semarang untuk memperoleh informasi terbaru terkait prosedur layanan, fitur digital, serta panduan yang ditujukan bagi masyarakat; (4) observasi lapangan yang dilakukan melalui kunjungan ke beberapa lokasi BUMDes pelaksana layanan Samsat Budiman guna mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi petugas dengan wajib pajak, serta sarana pendukung layanan; dan (5) wawancara awal dengan beberapa *stakeholder*, termasuk petugas BUMDes dan masyarakat pengguna layanan, yang bertujuan untuk menggali informasi pendahuluan dan memperoleh pemahaman kontekstual.

Selama periode penelitian berlangsung, peneliti juga melaksanakan praktik magang di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPPD Samsat Kabupaten Semarang. Kegiatan ini memberikan pengalaman langsung yang sangat berguna dalam memahami sistem pelayanan dan dinamika administrasi perpajakan secara nyata di lapangan.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak sembilan orang, terdiri dari lima laki-laki dan empat perempuan. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*, dengan tujuan untuk memperoleh responden yang memiliki relevansi dan pengalaman langsung terhadap topik penelitian. Karakteristik informan didokumentasikan secara sistematis, termasuk status pernikahan dan tingkat pendidikan, dengan tetap menjaga kerahasiaan informasi pribadi.

Adapun kendala yang dihadapi selama proses pengumpulan data meliputi hilangnya beberapa data dokumentasi berupa gambar dan rekaman suara

wawancara. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti melakukan pencatatan hasil wawancara secara langsung di tempat guna memastikan informasi tetap terdokumentasi dengan baik. Meskipun terdapat tantangan teknis, pendekatan pengumpulan data yang fleksibel serta pendekatan empati kepada responden memungkinkan proses penelitian berjalan dengan lancar dan menghasilkan data yang kredibel serta dapat dianalisis secara valid.

4. 4 Pelaksanaan Pelayanan PKB Melalui Samsat Budiman

Samsat Budiman Jawa Tengah adalah salah satu wujud kolaborasi Bapenda Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah, Jasa Raharja (Persero) yang diresmikan pada tanggal 22 Agustus 2022 sebagai bentuk optimalisasi pelaksanaan pajak dengan tujuan bertujuan untuk mewujudkan pelayanan samsat yang dekat dengan masyarakat dan sebagai upaya menggerakkan roda perekonomian desa. Seperti yang disampaikan informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”Program layanan Samsat Budiman itu termasuk dalam rencana perluasan titik layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tujuan lain dari Samsat Budiman itu meningkatkan penggunaan teknologi informasi, transparansi informasi publik, dan upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Samsat Budiman dasarnya dari keputusan Gubernur Jawa Tengah (Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 973/0002596 Tanggal 28 Maret 2024) untuk mewujudkan pengembangan layanan, pelayanan samsat yang dekat dengan masyarakat, dan upaya menggerakkan roda perekonomian desa”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Jika dilihat dari tujuannya untuk warga desa terdapat manfaat bagi masyarakat seperti, mendekatkan layanan ke masyarakat serta sebagai sumber tambahan ekonomi bagi desa. Berdasarkan sumber dari UPPD Samsat kabupaten Semarang selain untuk mendekatkan layanan ke masyarakat ada sebagai sumber

tambahan ekonomi bagi desa, ada tambahan manfaat lain yakni transaksi PKB melalui Samsat Budiman dapat dicicil dengan pinjaman atau talangan dari BUMDes tempat wajib pajak membayar. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Ibu Yamsiha sebagai Direktur BUMDes Karya Mandiri Sejahtera yaitu:

”Dari pihak BUMDes membantu untuk memberikan bantuan termin pembayaran, pasang status dan spanduk, jemput bola, apresiasi dengan suvenir, serta membuat bank data kendaraan warga”. (Wawancara Ibu Yamsiha, 30 Mei 2025)



Gambar 4. 3 Manfaat Samsat Budiman

Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Semarang, 2024

Melalui manfaat Samsat Budiman di kantor-kantor BUMDes, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih mudah dan efisien. Jam operasional layanan yang fleksibel, mulai dari pagi hingga malam hari, menjadi nilai tambah bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu. Walaupun terdapat beban biaya administrasi, yaitu Rp10.000, yang terdiri dari Rp6.000 untuk biaya administrasi bank dan Rp4.000 untuk kontribusi kepada BUMDes. Namun, banyak manfaat lainnya menjadi Solusi yang relevan, terutama bagi masyarakat

desa yang sebelumnya harus menempuh jarak cukup jauh untuk mengakses layanan pajak kini bisa ke Samsat Budiman.

Pembayaran PKB melalui Samsat Budiman dilakukan di BUMDes yang sudah ditetapkan menjadi pengguna Samsat Budiman. BUMDes yang tercatat dapat melayani pembayaran PKB melalui Samsat Budiman, yaitu Karya Mandiri Sejahtera, Maju Rahayu, Maju Mapan, Mutiara Arta, Maju Makmur Badran, Nusantara, Agung Lestari, Abinaya, Langgeng Barokah, Barokah, Aji Bodronoyo, BPR BKK Ungaran, Estu Mukti, Bedono Sejahtera, Gemah Ripah, Ponco Gunung Makmur, Maju Mandiri, Makmur Gedangan, Guyub Makmur, dan Rekso Mandiri. Layanan Samsat Budiman untuk membayar PKB tahunan membutuhkan 2 dokumen asli objek pajak yaitu, KTP dan STNK beserta kehadiran pemilik sah dokumen untuk proses verifikasi. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 9 informan, salah satunya sesuai dengan keterangan Bu Yamsiha yaitu:

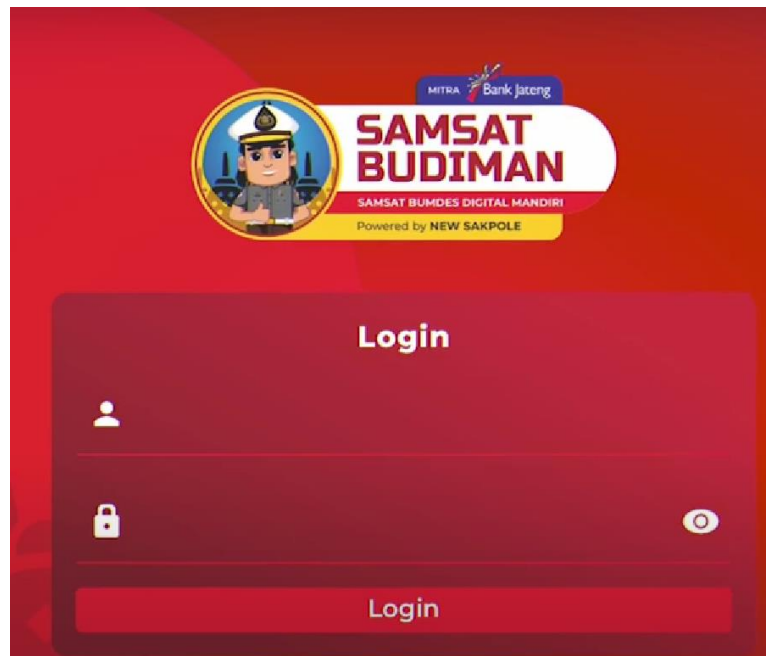
“Pelayanan pembayaran pajak melalui Samsat Budiman sudah sesuai mekanisme dan prosedur yang diterapkan. Yang pertama itu kan harus ada wajib pajak, ada KTP dan STNK pemilik. Saat BUMDes ini mencapai transaksi terbanyak di tahun 2024 itu karena tidak harus wajib pajak yang datang ke BUMDes, boleh yang bawa anaknya kan gak harus orangnya karena di proses yang samsat yang lain-lain kan gak harus orangnya yang penting kita tetap minta KTP dan STNK. Setelah itu ini tahun 2025 kembalilah ke peraturan awal wajib pajak wajib hadir untuk proses verifikasi, sehingga kiat untuk menarik wajib pajak lewat sistem *door to door*”. (Wawancara Ibu Yamsiha, 30 Mei 2025)

Adapun mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Budiman sebagai berikut.

- a. Pendaftaran dilakukan secara *online* melalui *website* Samsat Budiman:

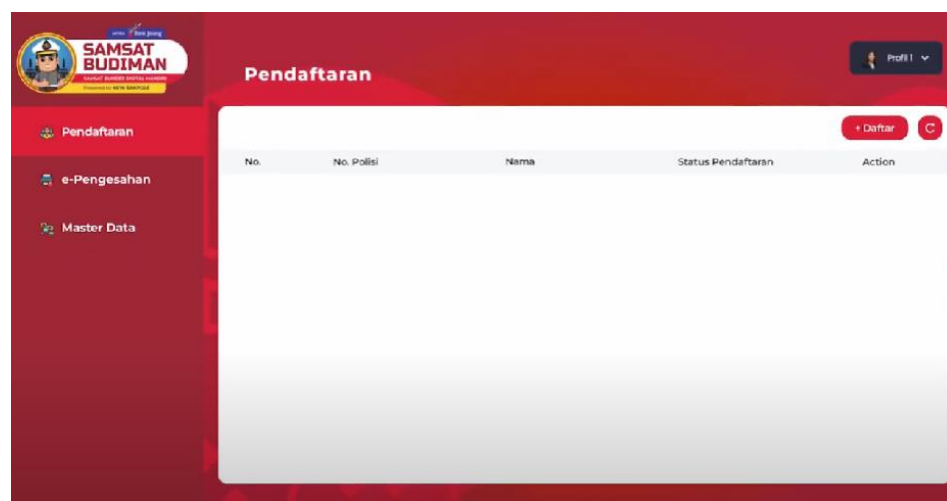
<https://samsat-budiman.bapenda.jatengprov.go.id/> yang dikelola Bapenda

Jawa Tengah dan Dilantas Polda Jateng. Akses menuju *website* Samsat Budiman memerlukan *username* dan *password* dari petugas BUMDes.



Gambar 4. 4 Halaman Akses Samsat Budiman

- b. Wajib pajak di tahap selanjutnya menyiapkan dokumen pendaftaran KTP dan STNK asli untuk dilakukan masuk data kendaraan, NIK, dan nomor polisi.



Gambar 4. 5 Pendaftaran Kendaraan Bermotor Samsat Budiman

Tahap 1

No. Polisi

No. Rangka
(5 digit angka belakang)

I



K-5209-KT
KUSWATI
NIK
Alamat

3319086203730005
KEDUNGSARI RT 07/02 GEBOG KUDUS

Merk
Jenis
Tipe
Isi Silinder
Warna
Th. Buat
No. Rangka
No. Mesin
Kepmilikan

YAMAHA
4
50C (TH135CH)
135
MERAH MARUN
2011
MH350C001BK061382
50C061104
1

Batal

Proses

Gambar 4. 6 Pendaftaran Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor

Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Semarang

- c. Setelah data diverifikasi oleh petugas BUMDes dan DILANTAS Polda Jateng, sistem akan secara otomatis melakukan penetapan jumlah pajak kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ Jasa Raharja. Data ini disinkronkan antara Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja.
- d. Kemudian setelah mengetahui total PKB yang harus dibayar, pembayaran dapat dilakukan melalui agen Laku Pandai (BRILink/BUMDes), agen bank mitra (BPD Jateng, Mandiri, BNI, dll.)
- e. Setelah pembayaran berhasil, pengesahan STNK dilakukan secara otomatis secara digital oleh Samsat Budiman, dan wajib pajak bisa mencetak sendiri bukti pengesahan atau mendapatkannya melalui BUMDes.

KEMENTERIAN KEMAHAMATAN DIREKTORAT LALU LINTAS		KEMENTERIAN KEMAHAMATAN DIREKTORAT LALU LINTAS	
e-Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)			
NOMOR REGISTRASI NAMA PEMILIK ALAMAT	K-4852-ACC AMELIA NURUL AMI KUSUNDEN RT 0802 KOTA JERANGA	WARNA BAHAN BAKAR WARANA TUBES NO EPIS TAHUN REGISTRASI KODE LONGIR KEPENGALAMAN	JEMBATAN BENSIN METAL 1 1
MERK Tipe Jenis Model Tahun Pembuatan ISI SLENDER NO RANGKA NO MESIN	TAMBAHA S088 JAB0406 SPONGEPEDA MOTOR 2016 125 CC RKH05B02GQ054863 C30E28099ETL2	Pemohon Polisi	RUMAH050 P. M.
Dibuatkan Tanggal jml Berlaku s.d	18 Agustus 2023 18 Agustus 2023		

ID e-PENGESAHAN

Keterangan:

- Ceklah dengan Tinta yang telah terdapat barcode, atau hilang dengan sendirinya.
- QR Code ini pengesahan dapat di potong dan ditempelkan pada lembar STNK, dengan urutan penempatan sesuai dengan kolom e-pengesahan.

Ketentuan :

- Cetaklah menggunakan tinta yang baik
- Cetaklah menggunakan printer laser
- Potong dan tempelkan QR Code pada kolom pengesahan di material STNK asli.

QR e-pengesahan ditempelkan di STNK Asli

DITLAMANT POLDA JATENG

18 Augustus 2023

K-4852-ACC

Gambar 4. 7 Bukti Cetak TBPKP

4.5 Hasil Penelitian Samsat Budiman

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam Fajriyanti *et al.*, (2022) yang terdiri dari tiga indikator yakni pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi untuk melihat bagaimana efektivitas layanan Samsat Budiman dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Semarang. Berikut laporan temuan penelitian mengenai “Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”.

4.5.1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan menurut Duncan dalam bukunya Richard M Steers (2020) adalah suatu mekanisme yang merupakan hasil upaya yang menyeluruh dari adanya suatu program (Fajriyanti *et al.*, 2022). Parameter utama dalam aspek ini terkait jangka waktu dalam sebuah pencapaian.

Samsat Budiman diharapkan dapat memproses pembayaran PKB 1 Tahunan dan pengesahan STNK tidak harus lagi datang ke SAMSAT sehingga dapat langsung selesai di Badan Usaha (BUMDes dan BPR BKK). Dengan demikian layanan Samsat Budiman diluncurkan dengan tujuan lebih efektif dan lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran secara manual, serta memudahkan masyarakat untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Namun, pada keadaan saat ini belum bisa menggantikan pembayaran pajak secara konvensional di Samsat Induk.

a. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”Waktu yang dibutuhkan untuk 1 transaksi Samsat Budiman saat ini lebih cepat dibandingkan di awal diluncurkannya Samsat Budiman. Sebab dari pihak Dilantas Polri menambah petugas verifikator Samsat Budiman. Tapi jelasnya sekarang jelas masih cepat di sini (Samsat Kabupaten Semarang)”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Adapun perbedaan keterangan penyelesaian pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat Budiman perbedaan ini umumnya disebabkan oleh proses verifikasi oleh Dilantas Polda Jateng. Waktu penyelesaian tiap transaksi berbeda-beda dan lama atau cepatnya tidak dipengaruhi oleh pelayanan petugas BUMDes sebagai pelaksana. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa informan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur BUMDes Gemah Ripah Kawengen sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaannya satu transaksi bisa memakan waktu 5 hingga 30 menit sesuai dengan kecepatan verifikasi dari kepolisian. Sebenarnya sistem di samsat budiman ini sama persis dengan samsat pusat, samsat atau samsat

keliling. perbedaannya jika di samsat budiman verifikator (petugas polisi) dokumen dengan wajib pajak tidak hadir secara langsung dan melayani secara *online*. Akibat dari keadaan tersebut terkadang 1 wajib pajak bisa menghabiskan waktu lebih dari 1 jam untuk transaksi padahal tidak ada antrian”. (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Ibu Yamsiha, selaku Direktur BUMDes Karya Mandiri Sejahtera sebagai berikut:

“Sebenarnya tidak ada SOP waktu untuk menyelesaikan satu transaksi, lama cepatnya tergantung verifikator Dilantas Polri. Paling cepat 2-3 menit saja sudah selesai 1 transaksi, tetapi jika lama membutuhkan waktu 25 menit sampai 4 jam. Informasi terbaru verifikator dari Dilantas Polri sudah ditambah sehingga rata-rata 1 transaksi membutuhkan waktu 10 menit.” (Wawancara Ibu Yamsiha, 30 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Ibu Kenaz Pegawai PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“Ya, tentu saja. Gangguan teknis atau sistem *error* pernah terjadi, seperti gangguan jaringan yang menyebabkan antrean tertahan atau sistem tidak dapat memproses transaksi untuk sementara waktu. Penanganan yang dilakukan biasanya secara *on-the-spot* yaitu menunggu jaringan pulih, melakukan *restart* sistem jika memungkinkan, atau berkoordinasi langsung dengan tim IT pusat untuk penanganan lebih lanjut. Penyesuaian jadwal pelayanan juga dilakukan jika gangguan berlangsung lama, sambil terus berupaya meningkatkan keandalan sistem.” (Wawancara Ibu Kenaz, 09 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian transaksi layanan Samsat Budiman cenderung bervariasi dan sangat dipengaruhi oleh kecepatan proses verifikasi dokumen oleh pihak Dilantas Polda Jawa Tengah. Proses verifikasi tersebut dilakukan secara daring oleh tim verifikator yang tidak secara khusus ditugaskan untuk satu daerah atau kabupaten tertentu, melainkan melayani seluruh wilayah di Provinsi Jawa Tengah. Hal ini menyebabkan beban kerja verifikator menjadi tinggi dan berdampak pada fluktuasi durasi penyelesaian transaksi di setiap titik layanan. Meskipun informan

menyatakan bahwa waktu penyelesaian saat ini relatif lebih cepat dibandingkan masa awal peluncuran layanan karena penambahan jumlah verifikator, faktanya durasi transaksi tetap tidak seragam. Waktu penyelesaian dapat berkisar antara 2 hingga 30 menit dalam kondisi normal, namun dalam beberapa kasus dapat mencapai lebih dari satu jam hingga 4 jam apabila terjadi antrean sistem atau gangguan jaringan.

Ketidakpastian waktu ini tidak berkaitan dengan kualitas pelayanan dari petugas BUMDes, melainkan merupakan konsekuensi dari ketergantungan sistem terhadap proses verifikasi yang tersentralisasi pada Dilantas. Selain itu, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur estimasi waktu transaksi di setiap titik layanan turut memperkuat tingkat variabilitas tersebut. Dengan demikian, meskipun Samsat Budiman telah berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan di wilayah pedesaan, efektivitas waktu belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor teknis dan struktural lintas lembaga. Hal ini menunjukkan perlunya reformasi sistem kerja verifikator dan penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan guna memastikan pelayanan yang lebih konsisten, cepat, dan merata di seluruh wilayah provinsi.



Gambar 4. 8 Tangkapan Layar Grup “Help Desk Samsat Budiman”

Sebagai bukti tambahan atas permasalahan waktu penyelesaian transaksi, dapat diamati bahwa petugas layanan Samsat Budiman di tingkat BUMDes secara aktif menyampaikan permintaan verifikasi dan menindaklanjuti keterlambatan melalui grup WhatsApp resmi *Helpdesk* Samsat Budiman. Seperti yang terlihat pada tangkapan layar, beberapa petugas mengirimkan permintaan verifikasi berulang kali terhadap transaksi wajib pajak yang telah menunggu hingga satu jam atau lebih, disertai dengan pernyataan seperti “up pak sudah hampir 1 jam” atau “1 jam sudah mas 🙏🙏”. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem koordinasi masih mengandalkan komunikasi manual melalui grup pesan instan, yang tidak selalu menjamin kecepatan respons dari tim verifikator. Situasi tersebut semakin

memperkuat temuan bahwa proses verifikasi yang tersentralisasi dan tidak didistribusikan secara wilayah mengakibatkan waktu tunggu yang tidak konsisten dan berpotensi menurunkan kualitas layanan, terutama di tingkat pengguna akhir di desa.

b. Sasaran

Agar dapat berlangsung secara maksimal, maka diperlukan adanya sasaran sebagai tolak ukur efektivitas (Fajriyanti *et al.*, 2022). Menurut informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“Sasaran utama yaitu masyarakat desa agar membantu pembayaran PKB lebih dekat. Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pertama mengingatkan wajib pajak melalui media iklan, spanduk, baliho, radio, dan media digital lain. Kedua mendatangi lokasi BUMDes untuk melakukan sosialisasi kepatuhan wajib pajak. Ketiga melakukan sosialisasi dan evaluasi rutin untuk semua BUMDes di Kabupaten Semarang. Keempat aktivasi Samsat Budiman. Terakhir memberikan penghargaan kepada BUMDes terbaik dengan transaksi terbanyak”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Adapun keterangan dari Bapak Eko yang menambahkan jika layanan Samsat Budiman tidak terbatas hanya untuk masyarakat desa, tetapi juga seluruh wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Tengah. Dengan demikian layanan ini jika terus dikembangkan dapat menjadi alternatif utama membayar pajak kendaraan bermotor karena jangkauan layanannya mencapai tingkat Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur BUMDes Gemah Ripah Kawengen sebagai berikut:

“Sebenarnya sasarannya, ini kan ada perbatasan dengan Kabupaten Demak juga mungkin sasarannya terutama masyarakat Desa kawengen, Desa Karangumpul, Desa Banyumeneng dan masyarakat di sekitar Desa Kawengen termasuk Desa di Kabupaten Demak. Intinya menyasar ke masyarakat yang berdomisili jauh dari Samsat Induk/Pusat. Layanan Samsat Budiman bisa melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor seluruh kendaraan yang terdaftar sebagai kendaraan dengan nomor polisi Jawa Tengah”. (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)

Berdasarkan konteks efektivitas organisasi, penggunaan Samsat Budiman dapat dikategorikan efektif apabila dilihat dari segi kemampuannya dalam mendekatkan titik layanan kepada masyarakat. Layanan ini secara nyata menghadirkan akses pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ke wilayah pedesaan melalui kerja sama dengan BUMDes, sehingga masyarakat tidak lagi harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Samsat induk atau Samsat keliling. Hal ini mendukung prinsip dasar efektivitas, yaitu tercapainya tujuan kebijakan publik dalam hal ini, memperluas jangkauan dan kemudahan layanan perpajakan. Pendapat tersebut selaras dengan pernyataan informan Bapak Rafi dalam wawancara, ”Layanan Samsat Budiman dinilai tepat sasaran karena memudahkan masyarakat desa dalam mengakses layanan tanpa perlu ke kota”. (Wawancara, Bapak Rafi, 22 Juni 2025)

Tabel 4. 2
Pembayaran PKB Melalui E-Samsat Jawa Tengah di Kantor Samsat Kabupaten Semarang 2022-2024

TAHUN	OBJEK	REALISASI PENERIMAAN PKB	PRESENTASE
2022	2.511	Rp 1.564.053.100,00	0
2023	2.137	Rp 1.316.981.300,00	-16%
2024	3.029	Rp 1.745.688.600,00	33%

Sumber: Badan Pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah, 2024 (diolah peneliti, 2025)

Tabel 4. 3
Pembayaran PKB Melalui Samsat Budiman di Kantor Samsat Kabupaten Semarang 2022-2024

TAHUN	JUMLAH BUMDES & KORPORAT	OBJEK	REALISASI PENERIMAAN PKB
2022	1	1	Rp 136.000,00
2023	8	156	Rp 78.742.500,00
2024	14	317	Rp 163.527.000,00

Sumber: Badan Pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah, 2024 (diolah peneliti, 2025)

Dalam konteks penelitian “Efektivitas Layanan Samsat Budiman dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” rumus kontribusi relatif digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi penerimaan dari Samsat Budiman dibandingkan dengan total penerimaan pajak kendaraan bermotor E-Samsat pada periode tahun 2022 sampai dengan 2024.

Menurut Tim Litbang Universitas Gajah Mada dalam penelitian (Djafar, 2022) rumus kontribusi membandingkan jumlah penerimaan dari Samsat Budiman dibandingkan dengan total penerimaan pajak kendaraan bermotor E-Samsat dinyatakan dalam:

$$\text{Kontribusi Samsat Budiman} = \frac{\text{Penerimaan PKB Samsat Budiman}}{\text{Penerimaan PKB E-Samsat}} \times 100\%$$

Kontribusi Samsat Budiman terhadap E-Samsat 2022

$$\begin{aligned} \text{Kontribusi Samsat Budiman} &= \frac{\text{Rp } 136,000}{\text{Rp } 1,564,053,100} \times 100\% \\ &= 0,009\% \end{aligned}$$

Kontribusi Samsat Budiman terhadap E-Samsat 2023

$$\begin{aligned} \text{Kontribusi Samsat Budiman} &= \frac{\text{Rp } 78,742,500}{\text{Rp } 1,316,981,100} \times 100\% \\ &= 5,979\% \end{aligned}$$

Kontribusi Samsat Budiman terhadap E-Samsat 2024

$$\begin{aligned}\text{Kontribusi Samsat Budiman} &= \frac{\text{Rp } 163,527,000}{\text{Rp } 1,745,688,600} \times 100\% \\ &= 9,367\%\end{aligned}$$

Tabel 4. 4
Kriteria Kontribusi

Indikator	Keterangan
>50%	Sangat Baik
40,10%-50,00%	Baik
30,10%-40,00%	Cukup Baik
20,10%-30,00%	Sedang
10,00%-20,00%	Kurang Baik
<10%	Sangat Kurang

Sumber: Tim Litbang, Universitas Gajah Mada

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan tentang capaian sasaran Samsat Budiman, dapat disimpulkan bahwa sasaran utama dari layanan Samsat Budiman adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah pedesaan atau daerah yang secara geografis jauh dari kantor Samsat induk atau layanan konvensional lainnya. Tujuan ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara langsung melalui kemitraan dengan BUMDes di tingkat desa.

Sementara itu, berdasarkan keterangan dari Direktur BUMDes dan pelaksana layanan di lapangan, seperti Bapak Eko dan Bapak Rafi, sasaran tersebut tidak hanya relevan bagi masyarakat desa, tetapi juga mencakup seluruh wajib pajak kendaraan bermotor dengan nomor registrasi Jawa Tengah. Artinya, cakupan layanan Samsat Budiman secara fungsional telah melampaui batas administratif lokal dan memiliki potensi untuk menjadi alternatif layanan utama di tingkat provinsi. Pernyataan ini diperkuat oleh pengakuan wajib pajak yang merasakan

kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus pergi ke kota, menandakan bahwa tujuan mendekatkan titik layanan telah berhasil dicapai secara substansial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa target sasaran layanan Samsat Budiman telah terpenuhi berdasarkan tujuan penambahan titik layanan, meskipun diperlukan penguatan kebijakan dan pemerataan layanan untuk memaksimalkan potensi jangkauan di seluruh Provinsi Jawa Tengah.

Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan kontribusi relatif pada periode 2022 hingga 2024, diketahui bahwa meskipun kontribusi penerimaan Samsat Budiman terhadap E-Samsat sangat kurang, namun menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten. Kontribusi meningkat dari 0,009% (2022), menjadi 5,979% (2023), dan 9,367% (2024).

Pertumbuhan ini mencerminkan bahwa Samsat Budiman mulai diterima masyarakat, khususnya di wilayah dengan keterbatasan akses layanan. Dengan demikian, efektivitas layanan tidak hanya diukur dari besaran kontribusinya, tetapi juga dari kemampuannya memperluas jangkauan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga layak untuk terus dikembangkan.

4.5.2 Integrasi

Integrasi yaitu tolak ukur untuk mengetahui kapasitas organisasi dalam melakukan sosialisasi ataupun komunikasi dengan organisasi lain (Fajriyanti *et al.*, 2022). Indikator ini berkaitan dengan cara sosialisasi dan komunikasi.

a. Sosialisasi

Sosialisasi terhadap layanan Samsat Budiman dilakukan dalam rangka memastikan pemahaman yang menyeluruh terhadap substansi layanan Samsat Budiman sesuai amanah Pasal 88 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan menegaskan bahwa setiap peraturan perundang-undangan harus disosialisasikan kepada masyarakat serta seluruh pemangku kepentingan yang terkait. Secara rinci tujuan adanya sosialisasi, yaitu peningkatan kesadaran, pencegahan hambatan administratif, partisipasi aktif, dan penguatan kepercayaan.

Sosialisasi terhadap pengenalan ataupun dalam tujuan peningkatan kesadaran, pencegahan hambatan administratif, partisipasi aktif, dan penguatan kepercayaan telah dilakukan UPPD Samsat Kabupaten Semarang seperti dalam *website* resmi UPPD Kabupaten Semarang. Bentuk sosialisasi dilakukan dari tingkat Desa, Kelurahan, Kecamatan, hingga Kabupaten Semarang. Contoh sosialisasi, sosialisasi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan dan Samsat Budiman, Samsat Budiman di UMKM JATENG EXPO 2023, rapat monitoring dan evaluasi, kerja sama *door to door*, serta pengenalan melalui media sosial (U. Kabupaten Semarang, 2024). Hal tersebut sejalan menurut informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”...kemudian juga mengenalkan Samsat Budiman dalam Event UKM JATENG EXPO 2023. Selain dilakukan pendekatan langsung melalui tatap muka juga dengan memanfaatkan media sosial seperti X, Youtube, Instagram, dan Tiktok”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Media sosialisasi tidak hanya dengan tatap muka langsung tetapi juga melalui media sosial dan juga dukungan berbagai pihak berdasarkan hasil wawancara

bersama informan Ibu Kenaz Pegawai PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“Sosialisasi masif melalui berbagai platform dan media, termasuk bekerja sama dengan berbagai *stakeholder* seperti Pemerintah Kabupaten Semarang, DPRD, dan kepolisian untuk menyebarkan himbauan taat pajak kendaraan bermotor. Pendekatan dilakukan secara langsung melalui kegiatan sosialisasi keliling, pemberdayaan perangkat desa, serta melalui kegiatan masyarakat. Sosialisasi keliling dilakukan di tingkat desa, kelurahan, kecamatan, dan lembaga pendidikan di Kabupaten Semarang”. (Wawancara Ibu Kenaz, 09 Mei 2025)

Selain sosialisasi yang dilakukan oleh UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai pelaksana kebijakan di tingkat kabupaten, peran aktif BUMDes sebagai pelaksana layanan di tingkat desa juga menjadi elemen penting dalam keberhasilan penyebaran informasi mengenai Samsat Budiman. Namun demikian, terdapat variasi yang cukup signifikan dalam intensitas dan kualitas sosialisasi antar BUMDes. Sebagian BUMDes menunjukkan inisiatif yang tinggi dengan melakukan sosialisasi secara rutin, menggunakan berbagai media komunikasi, serta melibatkan tokoh masyarakat dalam kegiatan penyampaian informasi. Hal ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Ibu Yamsiha sebagai Direktur BUMDes Karya Mandiri Sejahtera yaitu:

“Untuk jangkauan sosialisasi lebih luas selain lewat kegiatan masyarakat di tingkat kecamatan di lingkup RT, RW, PKK dan perkumpulan masyarakat yaitu melalui sosial media seperti di platform Facebook, Youtube dan *website* BUMDes Karya Mandiri Sejahtera. Dari birokrasi Kecamatan Lopait juga mendukung pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di BUMDes ini. Sosialisasi juga didukung dengan sarana PPT sosialisasi Samsat Budiman”. (Wawancara Ibu Yamsiha, 30 Mei 2025)



Gambar 4. 9 Sosialisasi BUMDes Karya Mandiri Lopait

Sumber: BUMDes Karya Mandiri Sejahtera, 2024

Di sisi lain, terdapat pula BUMDes yang bersifat pasif, terbatas pada pelayanan administratif tanpa upaya proaktif dalam menyampaikan manfaat dan prosedur layanan kepada masyarakat. Perbedaan pendekatan ini berdampak langsung terhadap tingkat pengetahuan masyarakat dan volume transaksi PKB tahunan melalui Samsat Budiman. Semakin intensif, variatif, dan terstruktur suatu BUMDes melakukan sosialisasi, maka semakin besar pula potensi peningkatan kesadaran dan partisipasi wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan kebijakan pusat, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan komitmen pelaksana di tingkat lokal. Contohnya sesuai pernyataan informan Bapak Edy selaku pegawai BPR BKK Kantor Cabang Bandung, “Sosialisasi biasanya diselenggarakan dari UPPD Samsat Kabupaten Semarang, kalau dari BPR sendiri belum ada”. (Wawancara Bapak Edy, 27 Mei 2025)

Tabel 4. 5
Data BUMDes Pembayaran PKB Melalui Samsat Budiman Kabupaten
Semarang 2022-2024

TAHUN	BUMDES & KORPORAT	OBJEK	REALISASI PENERIMAAN PKB
2022	Bumdes Maju Mapan	1	Rp 136.000,00
2023	Karya Mandiri Sejahtera	88	Rp 54.626.500,00
	MAJU MAKMUR BADRAN	36	Rp 14.161.000,00
	Bumdes Maju Rahayu	11	Rp 3.341.000,00
	BUMDes Abinaya	7	Rp 1.597.500,00
	BUMDes Agung Lestari	5	Rp 2.150.500,00
	BUMDes Langgeng Barokah	4	Rp 1.123.500,00
	BUMDes Barokah	4	Rp 1.495.000,00
	BUMDes Nusantara	1	Rp 247.500,00
2024	Karya Mandiri Sejahtera	94	Rp 68.719.500,00
	BUMDes Gemah Ripah Kawengen	72	Rp 31.145.500,00
	MAJU MAKMUR BADRAN	48	Rp 20.439.500,00
	BUMDes Makmur Gedangan	37	Rp 20.519.000,00
	BUMDes Abinaya	23	Rp 8.775.500,00
	BUMDes Langgeng Barokah	12	Rp 2.864.000,00
	BUMDes Barokah	8	Rp 2.048.500,00
	Bumdes Maju Rahayu	6	Rp 1.469.500,00
	BUMDes Agung Lestari	6	Rp 2.633.000,00
	BPR BKK UNGARAN	5	Rp 3.453.500,00
	BUMDesa Rekso Mandiri	3	Rp 752.500,00
	BUMDes Aji Bodronoyo	1	Rp 213.000,00
	BUMDes Estu Mukti	1	Rp 282.500,00
	BUMDes Bedono Sejahtera	1	Rp 211.500,00

Sumber: Badan Pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah, 2024

Sosialisasi memiliki peran krusial dalam mendukung efektivitas layanan Samsat Budiman, khususnya dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap pembayaran PKB. Data menunjukkan bahwa BUMDes Karya Mandiri Sejahtera mencatat realisasi transaksi PKB tertinggi, sejalan dengan upaya sosialisasi yang intensif melalui media sosial, kegiatan masyarakat, dan dukungan birokrasi setempat. Sebaliknya, BUMDes atau lembaga yang pasif dalam sosialisasi menunjukkan tingkat transaksi yang rendah. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas layanan Samsat Budiman sangat dipengaruhi oleh komitmen dan strategi komunikasi di tingkat desa.

b. Komunikasi

Seluruh informan setuju bahwa pada praktiknya tidak terdapat kendala dalam komunikasi antar petugas dengan pelaksana maupun masyarakat dalam proses layanan Samsat Budiman. Namun, dalam beberapa kondisi terkait perubahan peraturan atau informasi penting lainnya perlu waktu untuk bisa saling memahami. Hal tersebut sejalan menurut informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”Tidak terdapat hambatan berarti, komunikasi berjalan lancar baik antar petugas maupun dengan masyarakat, meskipun penyesuaian teknis kadang tetap diperlukan”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Komunikasi rutin dilakukan melalui berbagai kanal, seperti grup WhatsApp antar instansi dan antar petugas, serta tatap muka pada saat evaluasi atau kegiatan sosialisasi.

Namun demikian, terdapat tantangan tertentu, khususnya ketika terjadi perubahan peraturan atau penambahan informasi teknis. Dalam kondisi tersebut, komunikasi membutuhkan waktu agar seluruh pihak memiliki pemahaman yang sama dan dapat mengimplementasikan perubahan secara tepat. Hal ini juga berkaitan dengan adaptasi pelaksana di BUMDes terhadap arahan dari otoritas tingkat provinsi, sehingga perlu proses interpretasi dan penyesuaian di tingkat lokal. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur BUMDes Gemah Ripah Kawengen sebagai berikut:

”Hubungan dengan UPPD Kabupaten Semarang yaitu lewat evaluasi rutin tiap 3 bulanan. Hubungan dengan Bank Jateng juga terlaksana lewat evaluasi tidak rutin, yaitu setiap ada informasi, peraturan tambahan, perubahan peraturan atau hal mendesak lain yang masih ada kaitannya dengan BUMDes. Hubungan dengan pihak kepolisian terjalin melalui grup

WhatsApp terkait proses verifikasi transaksi pembaruan tahunan STNK tahunan.” (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)

Salah satu bentuk komunikasi lintas instansi yang dinilai efektif adalah grup WhatsApp verifikator *online* se-Jawa Tengah, yang digunakan untuk koordinasi verifikasi STNK oleh Dilantas Polda. Begitu juga dengan forum internal BUMDes, yang secara berkala digunakan untuk diskusi dan pemecahan masalah apabila muncul kendala komunikasi maupun pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur BUMDes Gemah Ripah Kawengen sebagai berikut ”...upaya yang dapat mempercepat verifikasi yaitu menghubungi verifikator melalui grup WhatsApp admin samsat budiman se-Jawa Tengah”. (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)

Dengan kata lain, meskipun tidak ditemukan kendala besar, komunikasi tetap menjadi aspek krusial dalam menjaga efektivitas layanan Samsat Budiman, terutama dalam menghadapi dinamika regulasi dan teknis operasional di lapangan.

4.5.3 Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri terhadap perubahan lingkungan, yang bertujuan meningkatkan kemampuan individu atau organisasi dalam merespons tuntutan yang ada. Dalam pelayanan publik, adaptasi tidak hanya bergantung pada kompetensi SDM, tetapi juga pada dukungan sarana dan prasarana. Sarana merujuk pada alat atau fasilitas yang digunakan langsung dalam pelayanan, seperti perangkat teknologi dan sistem digital. Prasarana mencakup fasilitas pendukung seperti komputer, kamera, gedung, jaringan, atau infrastruktur lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi kunci

keberhasilan adaptasi, terutama dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien terutama dalam menghadapi tantangan pelayanan di era modern seperti layanan Samsat Budiman inovasi pembayaran PKB secara *online* atau daring.

a. Sarana dan Prasarana

Seluruh informan mengungkapkan bahwa secara umum tidak ditemukan hambatan yang berarti terkait prasarana dalam pelaksanaan layanan Samsat Budiman. Namun, kondisi berbeda ditemukan pada pelaksanaan layanan di BUMDes Maju Rahayu Pringapus. Situasi ini diungkapkan oleh Bapak Fuji Toto selaku Direktur BUMDes Maju Rahayu Pringapus, yang menyampaikan bahwa terdapat persoalan spesifik yang membedakan pengalaman layanan di wilayah tersebut dibandingkan dengan BUMDes lainnya.

”Saat ini BUMDes Maju Rahayu sedang terkendala kamera yang tidak memadai sehingga mengganggu proses verifikasi oleh pihak kepolisian. Belum ada Solusi untuk hal ini, karena sarana dan prasarana diusahakan mandiri oleh BUMDes”. (Wawancara Bapak Fuji Toto, 27 Mei 2025)

Meskipun prasarana layanan Samsat Budiman dinilai telah memadai, hal tersebut belum sepenuhnya menjamin kelancaran operasional di lapangan. Dalam praktiknya, gangguan justru kerap muncul dari aspek sarana, khususnya pada sistem aplikasi yang digunakan dalam proses transaksi. Salah satu contoh nyata adalah ketika aplikasi Samsat Budiman mengalami perbaikan sistem atau gangguan teknis, yang mengakibatkan terhentinya sementara layanan dan menunda proses pengesahan pajak kendaraan bermotor. Gangguan semacam ini menunjukkan bahwa kesiapan prasarana harus diimbangi dengan stabilitas dan keandalan sarana pendukung, agar efektivitas layanan dapat tercapai secara menyeluruh dan

berkelanjutan. Hasil wawancara bersama informan Ibu Kenaz Pegawai PKB UPPD

Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”Ya, tentu saja. Gangguan teknis atau sistem *error* pernah terjadi, seperti gangguan jaringan yang menyebabkan antrean tertahan atau sistem tidak dapat memproses transaksi untuk sementara waktu. Penanganan yang dilakukan biasanya secara *on the spot* yaitu menunggu jaringan pulih, melakukan *restart* sistem jika memungkinkan, atau berkoordinasi langsung dengan tim IT pusat untuk penanganan lebih lanjut. Penyesuaian jadwal pelayanan juga dilakukan jika gangguan berlangsung lama, sambil terus berupaya meningkatkan keandalan sistem”. (Wawancara Ibu Kenaz, 09 Mei 2025)

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa meskipun prasarana layanan Samsat Budiman secara umum telah tersedia dengan baik, keberlangsungan layanan masih menghadapi kendala pada aspek sarana sebab prasarana disediakan mandiri sesuai kemampuan masing-masing BUMDes. Hal ini tercermin dari kasus di BUMDes Maju Rahayu Pringapus, di mana keterbatasan alat pendukung seperti kamera berdampak langsung pada proses verifikasi oleh pihak kepolisian.

Ketiadaan solusi struktural terhadap masalah tersebut menjadi indikator bahwa dukungan sarana masih bergantung pada kemandirian masing-masing BUMDes. Selain itu, gangguan teknis pada sistem aplikasi Samsat Budiman juga menjadi hambatan lain yang bersifat sistemis. Gangguan seperti perbaikan sistem atau ketidakstabilan jaringan menyebabkan tertundanya transaksi dan proses pengesahan STNK. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur fisik (prasarana), tetapi juga sangat ditentukan oleh keandalan sarana operasional dan respons cepat dalam menangani gangguan teknis.

b. Tenaga Kerja Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan layanan publik, tenaga kerja berperan sebagai elemen kunci dalam menjamin kelancaran dan keberhasilan implementasi program, termasuk dalam penyelenggaraan layanan Samsat Budiman. Petugas di lini pelayanan tidak hanya dituntut untuk menguasai aspek teknis terkait prosedur perpajakan kendaraan bermotor, tetapi juga dituntut memiliki kemampuan komunikasi antar individu yang baik, mengingat mereka berhadapan langsung dengan masyarakat pedesaan sebagai pengguna utama layanan. Para petugas ini umumnya berasal dari BUMDes yang bekerja sama langsung dengan UPPD Samsat Kabupaten Semarang, dan telah diberikan pelatihan dasar guna mendukung pelaksanaan tugas di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”Dari segi kompetensi petugas, dapat dikatakan bahwa seluruh pelaksana layanan Samsat Budiman sudah memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Hal ini ditunjukkan melalui adanya pelatihan teknis yang diselenggarakan oleh UPPD Kabupaten Semarang. Meskipun pelatihan tersebut bersifat sederhana dan teknis dasarnya tergolong mudah dipahami, namun muatannya cukup efektif untuk membekali petugas di lapangan. Di sisi lain, kesiapan dan pemahaman para petugas tidak hanya berasal dari pelatihan formal, tetapi juga dari inisiatif internal yang dilakukan oleh tim BUMDes. Latihan secara mandiri dan pemecahan masalah secara langsung di lapangan membuat para petugas semakin terbiasa dan mampu menangani layanan tanpa mengalami hambatan yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi tidak hanya dibentuk oleh pelatihan satu arah, tetapi juga melalui pengalaman langsung dan adaptasi terhadap kondisi riil di lapangan.” (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kapasitas petugas Samsat Budiman secara umum telah memenuhi standar operasional yang dibutuhkan. Meskipun pelatihan yang diberikan bersifat teknis dasar dan sederhana, efektivitasnya

cukup signifikan dalam memberikan bekal awal kepada petugas. Namun lebih dari itu, penguatan kompetensi juga banyak terbentuk melalui inisiatif di tingkat lokal, seperti pelatihan mandiri dan penyelesaian persoalan langsung selama bertugas. Pola belajar yang berbasis pengalaman nyata tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan individu dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tantangan operasional di lapangan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Samsat Budiman tidak semata ditentukan oleh desain sistem atau kebijakan di tingkat pusat, tetapi sangat bergantung pada daya tanggap dan profesionalitas tenaga kerja di tingkat pelaksana desa. Kesimpulan tersebut didukung berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur BUMDes Gemah Ripah Kawengen yang menjawab kompetensi SDM petugas Samsat Budiman dan standar operasional yang berlaku sebagai berikut:

”Sudah berkompeten. Pertama, ada pelatihan dari UPPD Kabupaten Semarang tapi mudah. Semua orang sudah memahami. Tapi kita juga sudah berlatih dan tidak ada hambatan dalam menjadi petugas. Sudah sesuai SOP, administrator juga mudah mengoperasikan layanan Samsat Budiman.” (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)



Gambar 4. 10 Pelatihan Operasional Samsat Budiman

Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Semarang, 2023

4.6 Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian kualitatif merupakan bagian penting yang menginterpretasikan temuan lapangan secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori dan tujuan penelitian. Tidak sekedar mengulang data, bagian ini menjelaskan alasan di balik temuan dan relevansinya dalam konteks ilmiah dan kebijakan. Melalui analisis yang kritis, terutama dalam pendekatan studi kasus seperti layanan Samsat Budiman, bab pembahasan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

4.6.1 Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Budiman di Kabupaten Semarang

Data pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Budiman 2022-2024 Kabupaten Semarang terbilang fluktuatif positif yang mana terdapat kenaikan dalam realisasi data masuk bayar pajak kendaraan bermotor dalam periode 3 tahun. Selama kurun waktu 3 tahun terakhir, nominal total pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Budiman yang membayar di Kantor Samsat Kabupaten Semarang mengalami fluktuasi. Berikut adalah data target dan realisasi atau penerimaan PKB Samsat Budiman di Kantor Samsat Kabupaten Semarang:

Tabel 4. 6
Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Budiman

TAHUN	TARGET PENERIMAAN PKB SAMSAT BUDIMAN	REALISASI PENERIMAAN PKB SAMSAT BUDIMAN	EFEKTIVITAS	KETERANGAN
2022	Rp -	Rp 136.000,00	0	0
2023	Rp 35.792.078,46	Rp 78.742.500,00	220,000%	Sangat Efektif
2024	Rp 159.700.340,00	Rp 163.527.000,00	102,396%	Sangat Efektif

Sumber: Badan Pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah, 2024 (diolah peneliti, 2025)

Efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang selama periode 2022–2024 menunjukkan pola yang fluktuatif namun bergerak ke arah positif. Pada tahun kedua angka efektivitas 220% dan pada tahun ketiga 102,396% yang masuk kategori sangat efektif. Kenaikan ini juga dapat diinterpretasikan sebagai indikasi meningkatnya efektivitas layanan dalam menjangkau masyarakat yang sebelumnya mengalami kendala akses terhadap Samsat induk atau layanan konvensional lainnya.

Dalam konteks tersebut, peningkatan penerimaan PKB tidak hanya menjadi cerminan dari keberhasilan administratif, tetapi juga menjadi parameter kinerja kelembagaan BUMDes sebagai mitra pelaksana layanan di tingkat desa. Data target dan realisasi penerimaan yang disajikan dalam rumus kontribusi penerimaan dari Samsat Budiman dibandingkan dengan total penerimaan pajak kendaraan bermotor E-Samsat dan Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa kontribusi Samsat Budiman terhadap total penerimaan daerah, meskipun belum mempengaruhi, mengalami perkembangan yang berarti dan perlu dipertimbangkan sebagai dasar penguatan kebijakan layanan pajak berbasis desa. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh nominal penerimaan, tetapi juga oleh kontinuitas, aksesibilitas, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pembayaran pajak yang lebih dekat dan mudah dijangkau.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat laju pertumbuhan keuangan daerah guna merencanakan evaluasi kebijakan di periode berikutnya atau akan datang. Menurut Syahfitri (2016) dalam (Djafar, 2022) rumus laju pertumbuhan:

$$\text{Laju Pertumbuhan} = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100\%$$

Diketahui:

T_n : Penerimaan pajak tahun sekarang

$T(n-1)$: Penerimaan pajak tahun sebelumnya

Tabel 4. 7
Klasifikasi Laju Pertumbuhan

Indikator	Keterangan
85%-100%	Sangat Berhasil
70%-85%	Berhasil
55%-70%	Cukup Berhasil
30%-50%	Kurang Berhasil
$\leq 30\%$	Tidak Berhaasil

Sumber: Jurnal penelitian Syahfitri (2016) dalam (Djafar, 2022)

Tabel 4. 8
Laju Pertumbuhan Penerimaan PKB Samsat Budiman

Tahun	Penerimaan Pajak Tahun Sekarang / T_n	Penerimaan Pajak Tahun Sebelumnya / $T(n-1)$	Laju Pertumbuhan
2023	Rp 78.742.500,00	Rp 136.000,00	57799%
2024	Rp 163.527.000,00	Rp 78.742.500,00	108%

Sumber: Badan Pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah, 2024 (diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan data olahan mengenai laju pertumbuhan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang seperti pada tabel 4.8, dapat disimpulkan bahwa layanan ini menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun dengan kategori sangat berhasil. Terlihat bahwa realisasi penerimaan mengalami lonjakan drastis, khususnya pada tahun 2023 dan 2024. Peningkatan ini mencerminkan bertambahnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan Samsat Budiman, yang identik dengan

kemudahan akses serta pendekatan pelayanan berbasis desa melalui kemitraan dengan BUMDes.

Meskipun pada awal implementasi kontribusinya terhadap total penerimaan pajak daerah tidak signifikan, namun pertumbuhan yang konsisten dan progresif menunjukkan bahwa sistem ini telah mulai diterima oleh masyarakat dan mampu menjangkau kelompok yang sebelumnya tidak terlayani oleh sistem konvensional. Pola kenaikan penerimaan ini juga dapat dipandang sebagai indikator bahwa strategi desentralisasi dan sosialisasi layanan melalui Samsat Budiman memiliki potensi yang kuat dalam mendukung optimalisasi pendapatan daerah. Efektivitas layanan tidak hanya diukur dari volume penerimaan semata, tetapi juga dari kemampuannya memperluas jangkauan fiskal hingga ke tingkat pedesaan dan memperkuat kesadaran pajak masyarakat.

4.6.2 Faktor Pendukung Layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang

Semarang Samsat Budiman sebagai inovasi layanan baru dari program E-Samsat pastinya membutuhkan faktor pendukung dalam pemanfaatannya.

Beberapa faktor pendukung layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang sebagai berikut

a. Sumber daya manusia yang ulung dalam melakukan pelayanan dan operasional

Kualitas layanan Samsat Budiman di tingkat desa sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia sebagai pelaksana utama. Pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan prosedur standar operasional, dan dinilai mampu menjalankan sistem Samsat Budiman tanpa mengalami kendala berarti. Hal berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur

BUMDes Gemah Ripah Kawengen yang menjawab kompetensi SDM petugas

Samsat Budiman dan standar operasional yang berlaku sebagai berikut:

“Sudah berkompeten. Pertama, ada pelatihan dari UPPD Kabupaten Semarang tapi mudah. Semua orang sudah memahami. Tapi kita juga sudah berlatih dan tidak ada hambatan dalam menjadi petugas. Sudah sesuai SOP, administrator juga mudah mengoperasikan layanan Samsat Budiman.” (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)

- b. Gencarnya sosialisasi dari UPPD Samsat Kabupaten Semarang terkait layanan Samsat Budiman

Sosialisasi terhadap pengenalan ataupun dalam tujuan peningkatan kesadaran, pencegahan hambatan administratif, partisipasi aktif, dan penguatan kepercayaan telah dilakukan UPPD Samsat Kabupaten Semarang. Contoh sosialisasi, sosialisasi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan dan Samsat Budiman, Samsat Budiman di UMKM JATENG EXPO 2023, rapat monitoring dan evaluasi, kerja sama *door to door*, serta pengenalan melalui media sosial (Kabupaten Semarang, 2024). Hal tersebut sejalan menurut informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“...kemudian juga mengenalkan Samsat Budiman dalam Event UKM JATENG EXPO 2023. Selain dilakukan pendekatan langsung melalui tatap muka juga dengan memanfaatkan media sosial seperti X, Youtube, Instagram, dan Tiktok”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

“...strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pertama mengingatkan wajib pajak melalui media iklan, spanduk, baliho, radio, dan media digital lain. Kedua mendatangi lokasi BUMDes untuk melakukan sosialisasi kepatuhan wajib pajak. Ketiga melakukan sosialisasi dan evaluasi rutin untuk semua BUMDes di Kabupaten Semarang. Keempat aktivasi Samsat Budiman. Terakhir memberikan penghargaan kepada BUMDes terbaik dengan transaksi terbanyak”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

c. Evaluasi dan monitoring rutin dari UPPD Samsat Kabupaten Semarang terkait layanan Samsat Budiman

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“UPPD secara aktif melakukan monitoring lapangan setiap bulan untuk dua BUMDes. Hasil dari kegiatan ini digunakan sebagai indikator awal dalam menilai efektivitas layanan serta mengidentifikasi kendala dan kebutuhan pengguna”. (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)

Hasil wawancara bersama informan Ibu Kenaz Pegawai PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“UPPD secara aktif melakukan monitoring lapangan setiap bulan untuk dua BUMDes. Hasil dari kegiatan ini digunakan sebagai indikator awal dalam menilai efektivitas layanan serta mengidentifikasi kendala dan kebutuhan pengguna”. (Wawancara Ibu Kenaz, 09 Mei 2025)

Dalam upaya memastikan keberlanjutan dan efektivitas operasional layanan Samsat Budiman, UPPD Samsat Kabupaten Semarang telah menerapkan mekanisme pemantauan rutin terhadap pelaksanaan layanan di tingkat desa. Berdasarkan keterangan dari pejabat terkait, kegiatan monitoring dilakukan secara berkala setiap bulan dengan menyasar dua BUMDes dalam satu periode evaluasi. Praktik ini tidak hanya berfungsi sebagai kontrol administratif, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam menghimpun data faktual mengenai kendala teknis, kesiapan petugas, serta kebutuhan pengguna di lapangan. Informasi yang diperoleh dari kegiatan monitoring ini selanjutnya dijadikan bahan pertimbangan awal untuk menilai kualitas layanan, merumuskan perbaikan kebijakan, serta memastikan bahwa implementasi layanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

d. Kelonggaran khusus pembayaran Samsat Budiman

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara cicilan merupakan salah satu bentuk inovasi layanan yang hanya tersedia melalui Samsat Budiman dan pelaksanaannya diserahkan pada kebijakan masing-masing BUMDes sebagai pelaksana teknis di tingkat desa. Fasilitas ini menjadi strategi dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak, karena memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengatur pembayaran sesuai kemampuan ekonominya. Pendekatan semacam ini juga mencerminkan upaya kreatif untuk menarik minat masyarakat agar lebih patuh membayar pajak, sekaligus memperkuat posisi Samsat Budiman sebagai layanan yang adaptif dan inklusif terhadap kebutuhan lokal. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Ibu Yamsiha sebagai Direktur BUMDes Karya Mandiri Sejahtera yaitu, “...untuk transaksi lebih dari Rp 300.000,00 dari pihak BUMDes membantu untuk memberikan bantuan termin pembayaran”. (Wawancara Ibu Yamsiha, 30 Mei 2025)

4.6.3 Faktor Penghambat Layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang

Samsat Budiman sebagai inovasi layanan baru dari program E-Samsat pastinya tidak langsung baik dan sempurna dalam pemanfaatannya. Beberapa faktor penghambat layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang sebagai berikut:

a. Kurangnya sosialisasi dari BUMDes terkait layanan Samsat Budiman

Kurangnya sosialisasi dari BUMDes terkait layanan Samsat Budiman berdampak langsung terhadap tingkat pengetahuan masyarakat dan volume transaksi PKB tahunan melalui Samsat Budiman. Semakin intensif, variatif, dan

terstruktur suatu BUMDes melakukan sosialisasi, maka semakin besar pula potensi peningkatan kesadaran dan partisipasi wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan kebijakan pusat, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan komitmen pelaksana di tingkat lokal. Peneliti menemukan 2 dari 4 BUMDes hanya mengandalkan sosialisasi dari UPPD Samsat ataupun dari selebaran brosur yang sudah disiapkan Bapenda Jawa Tengah. Hal tersebut berdasarkan pernyataan informan Bapak Edy selaku pegawai BPR BKK Kantor Cabang Bandung, “Sosialisasi biasanya diselenggarakan dari UPPD Samsat Kabupaten Semarang, kalau dari BPR sendiri belum ada”. (Wawancara Bapak Edy, 27 Mei 2025).

Bapak Fuji Toto selaku Direktur BUMDes Maju Rahayu Pringapus menyampaikan bahwa sosialisasi di BUMDes-nya mengandalkan dari instansi berwenang dan tidak menjelaskan lebih spesifik terkait sosialisasi yang dilakukan. Bapak fuji juga meneruskan arah pembicaraan ke hal lain dan terkesan tidak tertarik pada topik sosialisasi, “Pendekatan dilakukan melalui sosialisasi langsung UPPD Samsat Kabupaten Semarang dalam kegiatan masyarakat serta melalui petugas BUMDes”. (Wawancara Bapak Fuji Toto, 27 Mei 2025)

- b. Lemahnya sistem verifikasi dan kaitannya dengan lambatnya penyelesaian transaksi

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Eko, selaku Direktur BUMDes Gemah Ripah Kawengen sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaannya satu transaksi bisa memakan waktu 5 hingga 30 menit sesuai dengan kecepatan verifikasi dari kepolisian. Sebenarnya sistem di samsat budiman ini sama persis dengan samsat pusat, samsat atau samsat

keliling. perbedaannya jika di samsat budiman verifikator (petugas polisi) dokumen dengan wajib pajak tidak hadir secara langsung dan melayani secara *online*. Akibat dari keadaan tersebut terkadang 1 wajib pajak bisa menghabiskan waktu lebih dari 1 jam untuk transaksi padahal tidak ada antrian”. (Wawancara Bapak Eko, 22 Juni 2025)

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Ibu

Yamsiha sebagai Direktur BUMDes Karya Mandiri Sejahtera yaitu:

“Perubahan peraturan proses verifikasi yang sudah diperketat, padahal sebelumnya layanan berjalan lebih lancar karena kebijakan yang lebih longgar. Hal ini menyebabkan wajib pajak harus menunggu paling lama 2 jam hanya untuk pelayanan 1 transaksi.” (Wawancara Ibu Yamsiha, 30 Mei 2025)

Efektivitas waktu belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor teknis dan struktural lintas lembaga. Hal ini menunjukkan perlunya reformasi sistem kerja verifikator dan penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan guna memastikan pelayanan yang lebih konsisten, cepat, dan merata di seluruh wilayah provinsi.

c. Sistem aplikasi yang belum sempurna

Salah satu tantangan dalam pelaksanaan layanan Samsat Budiman terletak pada aspek teknis, khususnya terkait dengan kestabilan sistem aplikasi yang digunakan. Sistem pernah mengalami gangguan, seperti perbaikan sistem atau aplikasi hingga *error* yang menyebabkan proses transaksi tertunda. Kondisi ini berdampak langsung pada antrean dan kelancaran pelayanan kepada wajib pajak. Penanganan terhadap kendala teknis tersebut dilakukan secara langsung di lapangan, baik dengan menunggu jaringan kembali normal, melakukan *restart* perangkat, maupun berkoordinasi dengan tim teknis di tingkat pusat. Meskipun langkah-langkah penyesuaian telah dilakukan, kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem masih

membutuhkan penyempurnaan lebih lanjut agar dapat menjamin keandalan dan efisiensi layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Ibu Kenaz Pegawai PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

“Ya, tentu saja. Gangguan teknis atau sistem *error* pernah terjadi, seperti gangguan jaringan yang menyebabkan antrean tertahan atau sistem tidak dapat memproses transaksi untuk sementara waktu. Penanganan yang dilakukan biasanya secara *on the spot* yaitu menunggu jaringan pulih, melakukan *restart* sistem jika memungkinkan, atau berkoordinasi langsung dengan tim IT pusat untuk penanganan lebih lanjut. Penyesuaian jadwal pelayanan juga dilakukan jika gangguan berlangsung lama, sambil terus berupaya meningkatkan keandalan sistem.” (Wawancara Ibu Kenaz, 09 Mei 2025)

d. Keterbatasan Prasarana di beberapa BUMDes

Bapak Fuji Toto selaku Direktur BUMDes Maju Rahayu Pringapus, yang menyampaikan bahwa terdapat persoalan spesifik yang membedakan pengalaman layanan di wilayah tersebut dibandingkan dengan BUMDes lainnya.

“Saat ini BUMDes Maju Rahayu sedang terkendala kamera yang tidak memadai sehingga mengganggu proses verifikasi oleh pihak kepolisian. Belum ada Solusi untuk hal ini, karena sarana dan prasarana diusahakan mandiri oleh BUMDes”. (Wawancara Bapak Fuji Toto, 27 Mei 2025)

Penguatan kompetensi terbentuk melalui inisiatif pelatihan mandiri dari UPPD Samsat Kabupaten Semarang dan penyelesaian persoalan langsung selama bertugas di masing-masing BUMdes. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan Bapak Nadib, selaku Kepala Seksi PKB UPPD Samsat Kabupaten Semarang sebagai berikut:

”Dari segi kompetensi petugas, dapat dikatakan bahwa seluruh pelaksana layanan Samsat Budiman sudah memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Hal ini ditunjukkan melalui adanya pelatihan teknis yang diselenggarakan oleh UPPD Kabupaten Semarang. Meskipun pelatihan tersebut bersifat sederhana dan teknis dasarnya tergolong mudah dipahami, namun muatannya cukup efektif untuk membekali petugas di lapangan. Di sisi lain, kesiapan dan pemahaman para

petugas tidak hanya berasal dari pelatihan formal, tetapi juga dari inisiatif internal yang dilakukan oleh tim BUMDes. Latihan secara mandiri dan pemecahan masalah secara langsung di lapangan membuat para petugas semakin terbiasa dan mampu menangani layanan tanpa mengalami hambatan yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi tidak hanya dibentuk oleh pelatihan satu arah, tetapi juga melalui pengalaman langsung dan adaptasi terhadap kondisi riil di lapangan.” (Wawancara Bapak Muchamad Nadib, 04 Juni 2025)