

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pajak di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Penerimaan pajak pusat dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bersama Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sedangkan pengelolaan pajak daerah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Dalam penjelasan Undang-Undang nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditegaskan bahwa setiap provinsi dan kabupaten/kota memiliki kewenangan untuk mengatur urusan pemerintahan serta pengelolaan keuangannya sendiri. Salah satu elemen penting dalam keuangan daerah tersebut adalah kewenangan untuk memungut pajak daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pajak daerah merupakan komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang berasal dari berbagai sumber seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), retribusi daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Dalam upaya mendukung pemerataan serta keberlanjutan pembangunan nasional, kontribusi pajak daerah khususnya PKB yang menjadi salah satu sumber pendapatan penting di tingkat provinsi berperan besar dalam mengurangi ketergantungan daerah terhadap transfer dari pemerintah pusat.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pungutan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksud mencakup seluruh kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di berbagai jenis jalan darat dan digerakkan oleh motor atau alat teknik lain yang mengubah sumber energi menjadi tenaga penggerak. Alat-alat berat dan alat besar juga termasuk dalam kategori ini. Dari sisi potensi penerimaan, PKB menjadi

salah satu sumber pendapatan daerah yang paling menjanjikan dan menjadi sektor andalan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terutama di Provinsi Jawa Tengah. Pemungutan PKB tidak hanya ditujukan untuk menambah pendapatan daerah, tetapi juga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengatur kepemilikan kendaraan, serta mendukung kegiatan pemerintah dalam pengendalian lalu lintas.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor 2021-2023

2021	18.828.975 Unit
2022	19.534.880 Unit
2023	20.714.590 Unit

Sumber: BPS Jawa Tengah & Kepolisian Republik Indonesia, 2023

Kedudukan PKB yang strategis berfungsi sebagai instrumen fiskal penting dalam pembiayaan pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan publik, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini semakin relevan mengingat tingginya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Jawa Tengah setiap tahunnya, yakni sebanyak 18.828.975 unit pada 2021, meningkat menjadi 19.534.880 unit pada 2022, dan mencapai 20.714.590 unit pada 2023. Kenaikan ini menunjukkan besarnya potensi daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak serta pendapatan daerah melalui PKB. Banyaknya jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun yang pada tiap tahunnya meningkat sekitar satu juta pengguna kendaraan bermotor, hal ini yang dilihat dari Bapenda Jateng untuk memungut pendapatan daerah melalui pajak yang sangat penting untuk kemajuan daerah. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang nomor 1 Tahun 2022 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Salah satu pajak daerah yang diatur dalam undang-undang tersebut adalah pajak kendaraan bermotor.

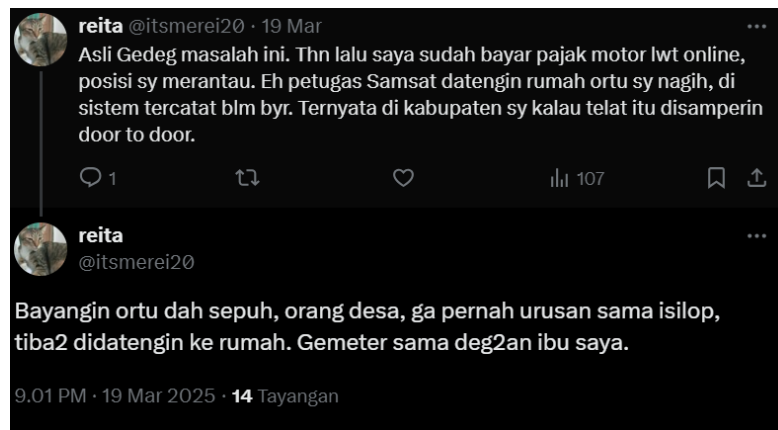
Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang memberikan kontribusi dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Apalagi dari peningkatan setiap tahunnya masyarakat mempunyai piutang kepada daerah apabila tidak membayarkan pajaknya sesuai tempo yang berlaku maka menjadikan hambatan bagi daerah untuk kabupaten/kota berkembang. Pendapatan dalam Provinsi Jawa Tengah juga belum termasuk stabil, yang mana pendapatan yang setiap tahun diperlukan untuk pengelolaan dan pembiayaan pembangunan daerah di Provinsi Jawa Tengah mempunyai peran penting selain dari pengelolaan yakni bisa menyejahterakan masyarakat yang ada di wilayah tersebut, perkembangan masyarakat seiring dengan penambahan kendaraan bermotor setiap tahun.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya telah menjadi fenomena yang ironis ketika tidak dibarengi dengan kesadaran fiskal masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tepat waktu. Akibatnya, pemerintah daerah mengalami kebocoran potensi penerimaan dari sektor pajak yang sesungguhnya bisa dimaksimalkan. Realitas ini mendorong perlunya transformasi sistem layanan, bukan hanya secara teknologi, tetapi juga dalam pola pendekatan terhadap wajib pajak.

Sebagai respons konkret atas kondisi tersebut, lahir Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 tentang petunjuk teknis pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu kegiatan untuk menagih pajak bagi masyarakat sipil melalui kegiatan *door to door* yang dirancang sebagai pendamping dari metode konvensional karena yang ditujukan bagi penunggak pajak. Melalui kegiatan *door to door*, petugas Samsat tidak diberi kewenangan untuk melakukan penagihan langsung ke rumah atau lokasi usaha wajib pajak tetapi melalui pihak ketiga yang mana perseorangan ataupun lembaga yang berbadan hukum maupun tidak, sekaligus memberikan edukasi dan apabila ingin

melakukan pembayaran tetap di Samsat terdekat. Tujuannya tidak hanya untuk mempercepat penyelesaian piutang, tetapi juga membangun kesadaran pentingnya membayar pajak secara berkelanjutan di kalangan masyarakat.

Pada implementasi kegiatan ini masih menemui hambatan mendasar, khususnya pada aspek sosialisasi yang minim dan tidak terstruktur. Ketiadaan strategi komunikasi publik yang terencana membuat banyak wajib pajak tidak memahami esensi maupun urgensi dari kegiatan *door to door* yang tengah dijalankan. Kegiatan ini diluncurkan dalam kerangka percepatan penagihan dan peningkatan kesadaran fiskal, namun justru gagal menyentuh ranah persepsi masyarakat karena informasinya tidak terdistribusi secara merata.



Gambar 1. 1 Kesalahan Prosedur dan Kurangnya Sosialisasi

Sumber: Twitter, 2025

Sosialisasi yang seharusnya menjadi ujung tombak penerimaan masyarakat malah terkesan simbolik dan administratif semata. Kurangnya sosialisasi inilah yang jadinya permasalahan berkembang kemana-mana hingga instansi kepolisian yang seharusnya tidak diperbolehkan turun ke masyarakat malah mengambil tugas itu dan sudah menyalahi prosedur *door to door* itu sendiri, berakibat petugas di lapangan sering kali menghadapi resistensi, baik dalam bentuk penolakan pasif maupun ketidakpercayaan terhadap keabsahan kunjungan. Ketidaksiapan

masyarakat ini bukan semata-mata karena rendahnya kesadaran pajak, tetapi lebih pada kegagalan negara dalam menyampaikan kegiatan dengan bahasa yang dimengerti masyarakat. Dalam konteks inilah, kegiatan yang baik secara substansi menjadi tumpul karena buruknya eksekusi komunikasi.



Gambar 1. 2 Kesalahan Persepsi Masyarakat Mengenai *Door to door*

Sumber: Twitter, 2025

Unggahan tersebut mencerminkan salah satu bentuk persepsi publik yang menyimpang karena persepsi dari masyarakat mengenai *door to door* yang baru-baru didengar disimpulkan penagihan dan pembayaran pajak bisa dilakukan di rumah akibat minimnya sosialisasi resmi dari instansi terkait. *Door to door* justru dianggap sebagai “cara mudah” untuk menghindari kerumitan layanan resmi di Samsat maupun interaksi dengan calo, sebagai upaya peningkatan kepatuhan pajak yang terstruktur. Persepsi ini muncul karena masyarakat belum sepenuhnya memahami bahwa *door to door* adalah kegiatan penagihan aktif terhadap penunggak pajak, bukan layanan praktis yang dapat diminta kapan saja oleh wajib pajak. Ketiadaan penjelasan yang masif dan edukatif mengenai sasaran, mekanisme, dan batasan kegiatan ini membuka ruang bagi interpretasi keliru di tengah masyarakat. Akibatnya, kegiatan yang bertujuan mendorong kesadaran fiskal justru direduksi menjadi layanan instan yang bersifat personal dan informal. Ini menunjukkan bahwa kelemahan bukan terletak pada niat masyarakat, melainkan pada kegagalan institusi dalam mengkomunikasikan kegiatan secara tepat sasaran.



Gambar 1.3 Kesalahan Prosedur dari Sisi Pelaksanaan

Sumber: Akun Twitter Karlantas Polri, 2025

Kegiatan penagihan pajak kendaraan bermotor secara *door to door* yang melibatkan kehadiran aparat kepolisian secara langsung ke rumah-rumah warga, seperti yang disampaikan dalam unggahan akun resmi Korlantas Polri, pada prinsipnya bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban pajak. Pada pelibatan polisi dalam skema tersebut justru berpotensi menimbulkan persepsi intimidatif, terutama di kalangan masyarakat yang kurang memahami konteks kehadiran aparat. Kehadiran petugas berseragam polisi di lingkungan tempat tinggal warga dapat dengan mudah ditafsirkan sebagai tindakan represif, bukan edukatif, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik.

Kehadiran polisi dalam proses administratif seperti pengingat pajak kendaraan bukan hanya tidak relevan, tetapi juga berpotensi menimbulkan rasa takut, tekanan psikologis, serta kesan represif di tengah masyarakat. Hal ini jelas bertentangan dengan semangat pelayanan publik yang seharusnya bersifat persuasif, edukatif, dan berbasis pendekatan sipil. Lebih dari itu, pelibatan aparat kepolisian dalam praktik ini secara terang-terangan melanggar Peraturan

Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 yang menegaskan bahwa kegiatan *door to door* hanya boleh dilakukan oleh petugas resmi Bapenda yang dibekali surat tugas dan identitas, tanpa pendampingan unsur penegakan hukum. Ketika aparat yang memiliki wewenang koersif digunakan dalam urusan administratif, hal tersebut mencederai prinsip pelayanan yang berkeadilan dan berpotensi menyuburkan ketidakpercayaan publik terhadap negara.



Gambar 1. 4 Penyelewengan Aturan dari Sisi Pembiayaan

Sumber: Twitter, 2025

Unggahan tersebut menyingkap praktik pelaksanaan kegiatan *door to door* dalam penagihan pajak kendaraan yang berpotensi menimbulkan penyelewengan anggaran pada tingkat implementasi di lapangan. Dalam narasi yang disampaikan, petugas mengaku menerima imbalan sebesar Rp8.000 per rumah hanya untuk mendapatkan nomor WhatsApp pemilik kendaraan yang menunggak pajak. Fungsi administratif yang semestinya dilakukan secara profesional dan sistematis melalui data terintegrasi, justru diserahkan pada mekanisme informal dengan insentif rendah yang cenderung meremehkan prinsip efisiensi dan akuntabilitas penggunaan dana publik. Hal ini telah diatur dalam peraturan Kepala Bapenda

Jawa Tengah Nomor 4 tahun 2024 tentang pedoman pelaksanaan pemberitahuan kewajiban pembayaran PKB melalui *door to door* bagian penatausahaan dan pertanggungjawaban poin B yang menyangkut pembiayaan menyebutkan “1. Biaya kegiatan *door to door* dianggarkan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) di masing-masing UPPD; 2. Biaya pengirimal SPKP2KB menggunakan harga satuan uang harian honorarium tenaga teknis / penyuluhan / pendampingan non PNS sebesar Rp100.000,- (seratus ribu rupiah) per orang per hari untuk 10 (sepuluh) lembar SPKP2KB per orang per hari”.

Berdasarkan dokumen pembiayaan yang ditampilkan, pelaksanaan kegiatan *door to door* dalam rangka penyampaian SPKP2KB (Surat Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Kembali Pajak Kendaraan Bermotor) telah diatur pembiayaannya melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) di masing-masing Unit Pelaksana Penagihan Daerah (UPPD). Biaya yang ditetapkan untuk pengiriman SPKP2KB menggunakan standar honorarium sebesar Rp100.000 per orang per hari untuk 10 lembar SPKP2KB. Ini berarti terdapat standar output yang jelas dalam pelaksanaan, yakni setiap petugas ditargetkan menyampaikan 10 surat per hari dengan imbalan yang sesuai dengan ketentuan resmi. Prosedur yang tepat dalam implementasi kegiatan *door to door* ini harus mengacu sepenuhnya pada pedoman pembiayaan tersebut, yang berarti bahwa seluruh aktivitas distribusi harus dilakukan oleh tenaga teknis atau pendamping yang ditunjuk secara resmi, bukan oleh individu tidak terdaftar yang bekerja dengan tarif berbeda dari yang ditetapkan.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2023

Nomor	URAIAN	TARGET (MURNI)	REALISASI PENERIMAAN	%	SISA ANGGARAN BELUM TEREALISASI
A	PAJAK DAERAH	15,266,021,456,000	13,976,642,716,351	91.55	1,289,378,739,649

Nomor	URAIAN	TARGET (MURNI)	REALISASI PENERIMAAN	%	SISA ANGGARAN BELUM TEREALISASI
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	6,022,354,487,000	5,509,907,492,075	91.49	512,446,994,925
—	SAMSAT	—	5,459,358,807,150	—	—
—	NEW SAKPOLE	—	50,548,684,925	—	—
2	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	3,720,814,201,000	2,963,924,066,000	79.66	756,890,135,000
3	Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)	2,400,000,000,000	2,667,596,623,023	111.15	-267,596,623,023
4	Pajak Air Permukaan (PAP)	19,714,000,000	17,054,441,424	86.51	2,659,558,576
5	Pajak Rokok	3,103,138,768,000	2,818,160,093,829	90.82	284,978,674,171
B	RETRIBUSI DAERAH	5,100,000,000	5,051,642,465	99.05	48,357,535
1	Retribusi Penyewaan Tanah dan Bangunan	119,202,000	183,266,000	153.74	-64,064,000
2	Retribusi Penyewaan Tanah	3,041,328,000	3,052,798,678	100.38	-11,470,678
3	Retribusi Pemakaian Ruangan	1,939,470,000	1,815,577,787	93.61	123,892,213
C	LAIN-LAIN PENDAPATAN ASLI DAERAH YANG SAH	160,000,000,000	130,508,433,017	81.57	29,491,566,983
JUMLAH	—	15,431,121,456,000	14,112,202,791,833	91.45	1,318,918,664,167

Sumber: pad.bapenda.jatengprov

Pajak Kendaraan Bermotor tetap menjadi pendapatan utama dalam menyumbang pendapatan Provinsi Jawa Tengah. Hal ini tertera pada data diatas yang menunjukan pada akhir tahun 2023 pendapatan dari Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah menjadi pendapatan utama yang memberikan pemasukan 5.509.907.492.075 rupiah memang

besar pendapatannya tetapi ini belum mencapai target yang diinginkan berkisar 6.022.354.487.000 rupiah dan ini baru mencapai 91.49% dari target. Total pendapatan dari provinsi ini masih kurang 512.446.994.925 rupiah untuk membiayai satu provinsi tetapi hal ini belum bisa dikatakan baik dari tahun 2022 dengan realisasi yang nilainya hampir sama. Fakta bahwa pada tahun 2022 realisasi pendapatan menunjukkan pola yang hampir sama, menandakan bahwa problematika ini bukanlah insidental, melainkan bersifat sistemik dan berulang. Artinya, meskipun PKB menjadi andalan dalam menopang keuangan daerah, ketergantungan yang tidak disertai dengan perbaikan sistem dan pendekatan pelayanan akan terus memunculkan kesenjangan antara target dan realisasi.

Tabel 1. 3 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2022

Nomor	URAIAN	TARGET (MURNI)	REALISASI PENERIMAAN	%	SISA ANGGARAN BELUM TEREALISASI
A	PAJAK DAERAH	13,995,272,893,000	13,484,851,151,740	96.35	510,421,741,260
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	5,521,380,840,000	5,432,327,592,000	98.39	88,843,248,000
—	SAMSAT	—	5,380,145,648,825	—	—
—	NEW SAKPOLE	—	52,391,943,175	—	—
2	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	3,466,000,000,000	2,886,089,450,650	83.27	579,910,549,350
3	Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)	2,156,225,094,000	2,248,760,733,492	104.29	-92,535,639,492
4	Pajak Air Permukaan (PAP)	17,243,453,000	18,802,964,785	109.04	-1,559,511,785
5	Pajak Rokok	2,834,423,506,000	2,898,660,410,813	102.27	-64,236,904,813
B	RETRIBUSI DAERAH	4,521,265,000	4,575,981,284	101.21	-54,716,284
1	Retribusi Penyewaan Tanah dan Bangunan	99,210,000	196,450,000	198.01	-97,240,000

Nomor	URAIAN	TARGET (MURNI)	REALISASI PENERIMAAN	%	SISA ANGGARAN BELUM TEREALISASI
2	Retribusi Penyewaan Tanah	2,585,802,000	2,743,497,237	106.10	-157,695,237
3	Retribusi Pemakaian Ruangan	1,836,253,000	1,636,034,047	89.10	200,218,953
C	LAIN-LAIN PENDAPATAN ASLI DAERAH YANG SAH	120,000,000,000	177,594,575,959	147.83	-57,594,575,959
JUMLAH	—	14,119,794,148,000	13,666,821,708,983	96.79	452,972,439,017

Sumber: pad.bapenda.jatengprov

Apabila dilihat dari data diatas pajak kendaraan bermotor tetap menempati posisi pertama untuk pemasukan daerah Provinsi Jawa Tengah yang tercatat sebesar Rp5.432.537.592.000, sedikit di bawah target yang telah ditetapkan sebesar Rp5.521.380.840.000. Dengan demikian, Provinsi Jawa Tengah belum berhasil mencapai target PKB yang telah ditentukan, mengalami kekurangan penerimaan sekitar Rp88.843.248.000. Melihat target tahun 2022 sekitar Rp5.521.380.840.000 dan baru terealisasi sekitar 98,39% sudah dinilai cukup baik tetapi belum mencapai bahkan melebihi target, ada banyak faktor yang disebabkan di tahun 2022 ialah masa krisis ekonomi yang disebabkan pandemi Covid 19 yang melemahkan sektor-sektor perekonomian. Hal ini coba dikomparasi dengan tahun 2023 yang mana menjadi masa pemulihan ekonomi dari Covid 19 dengan melihat target dan capaian per tahun.

Tabel 1. 4 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)	6,022,354,487,000	5,509,907,492,075	91,49

Sumber: diolah oleh penulis, 2025

Hal ini menjadi daya optimalisasi dari Bapenda untuk berkembang ditahun selanjutnya walaupun selisih target dari 2023 dan 2022 sekitar 500 miliar. Melihat realisasi pendapatan di tahun 2022 dan 2023 target dari Bapenda Jawa Tengah juga belum bisa tercapai bahkan melebihi, hal ini juga masih ada korelasinya dengan piutang PKB yang belum dikejar untuk menutup kekurangan tersebut dengan gencar melakukan penagihan dari beberapa sektor.



Gambar 1. 5 Berita Tunggakan PKB di Jawa Tengah

Sumber: Indorayanews.com

Piutang yang terlalu berlarut larut dan tidak dikejar oleh pemerintah ialah sama saja membiarkan pendapatan daerahnya menurun secara cuma-cuma, hal ini yang coba diupayakan oleh Bapenda Jawa Tengah untuk mendongkrak pendapatan daerahnya melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Permasalahan terus terjadi dan sejalan dengan apa yang diutarakan oleh Kepala Bapenda Jateng, Nadi Santoso “Rp 440 miliar itu yang nunggak di tahun 2022 dan membayar di tahun 2023. Tapi wajib pajak nunggak lagi yang baru malah lebih gede Rp 628 miliar,” Berdasarkan peristiwa nyata ini maka kepala Bapenda Jawa Tengah tidak tinggal diam dan terus menerus meningkatkan target pendapatan daerah di seluruh Jawa Tengah untuk setiap Bapenda di kota/kabupaten peduli untuk menaikkan pendapatan daerahnya sendiri. Begitu juga dengan target pendapatan di Provinsi Jawa Tengah yang setiap tahun naik dan untuk membiayai pengelolaan kebutuhan provinsi juga diperlukannya pendapatan yang sesuai target. Hal ini berdampak pada pencapaian target pendapatan di Provinsi Jawa Tengah untuk pengelolaan dan pembangunan daerah, disisi lain piutang ini bukan sekedar pendapatan saja yang diharapkan tetapi dengan menggiring persepsi masyarakat untuk patuh membayar pajak demi membangun kabupaten/kotanya sendiri.

Dalam konteks pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sektor pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penyumbang terbesar bagi pemerintah daerah di Provinsi Jawa Tengah. Realitanya di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua daerah mampu mengelola potensi pendapatan ini secara optimal. Berdasarkan data terbaru dari Bapenda Jawa Tengah, total piutang pajak kendaraan bermotor di seluruh provinsi pada tahun 2023 mencapai angka yang sangat besar, yaitu sekitar Rp628 miliar. Dari jumlah tersebut, Kabupaten Blora menjadi salah satu daerah dengan jumlah piutang terbesar, yakni mencapai sekitar Rp29 miliar,

menempatkannya sebagai daerah dengan piutang tertinggi di antara 35 kabupaten/kota di Jawa Tengah.

Putri politisi Bambang Sadono ini mengatakan, tunggakan pajak kendaraan bermotor di Blora mencapai puluhan miliar. Blora meraih rangking terbawah dari 35 kabupaten/kota se-Jawa Tengah.

"Saat ini tunggakannya mencapai Rp 29 miliar, dan Blora berada di posisi ke-35 yang tingkat kepatuhannya paling rendah. Untuk itu, segera saja membayar pajak kendaraan," bebernya.

Padma menuturkan, jika pajak kendaraan bermotor memiliki persentase cukup besar untuk mendukung pembangunan di Jawa Tengah, maupun tiap kota/kabupaten.

Gambar 1. 6 Piutang Kabupaten Blora Tahun 2023

Sumber: Golkar Pedia, 2023

Tingginya angka piutang ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Blora dengan 16 kecamatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih sangat rendah. Hal ini mengindikasikan adanya persoalan struktural dalam sistem pelayanan dan penagihan, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Menurut pernyataan Anggota Komisi C DPRD Jawa Tengah, Padmasari Mestikajati, situasi ini sangat mengkhawatirkan karena pajak kendaraan merupakan sumber utama pendanaan untuk berbagai program publik, termasuk perbaikan jalan, subsidi pendidikan, dan layanan kesehatan masyarakat. Ia juga menegaskan bahwa rendahnya pendapatan dari pajak kendaraan secara langsung berdampak pada tertundanya berbagai program pembangunan yang telah direncanakan pemerintah daerah.

Tingginya piutang pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Blora yang mencapai hampir Rp29 miliar pada tahun 2023 mencerminkan lemahnya sistem pengawasan dan pelayanan perpajakan di daerah tersebut. Ironisnya Kota Salatiga yang memiliki wilayah administratif lebih kecil dan akses infrastruktur yang lebih baik, justru juga mengalami piutang

yang tidak jauh berbeda, yakni sekitar Rp25 miliar pada tahun 2024. Fakta ini menunjukkan bahwa persoalan tunggakan pajak tidak semata-mata disebabkan oleh kondisi geografis atau jumlah penduduk, melainkan juga oleh efektivitas kegiatan dan inovasi layanan. Kegagalan pemerintah daerah dalam membangun sistem pelayanan pajak yang inklusif dan proaktif menjadi akar dari rendahnya kepatuhan masyarakat. Salatiga, sebagai kota yang lebih urban dan memiliki potensi pelayanan publik yang lebih adaptif, seharusnya mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam penanganan piutang.

Tabel 1. 5 Profil Wilayah Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah

Nomor	Kabupaten/Kota	Luas Wilayah (Km2)	Skala
	Jawa Tengah	34337,49	
1	Cilacap	2323,93	Sangat Luas
2	Grobogan	2023,85	Sangat Luas
3	Blora	1957,29	Sangat Luas
4	Wonogiri	1905,75	Sangat Luas
5	Brebes	1742,81	Sangat Luas
6	Pati	1572,9	Sangat Luas
7	Banyumas	1391,15	Sangat Luas
8	Kebumen	1334,1	Sangat Luas
9	Banjarnegara	1144,9	Sangat Luas
10	Pemalang	1137,41	Sangat Luas
11	Magelang	1129,98	Luas
12	Boyolali	1096,59	Luas
13	Purworejo	1081,97	Luas
14	Rembang	1037,54	Luas
15	Jepara	1020,25	Luas
16	Semarang	1019,27	Luas
17	Wonosobo	1011,62	Luas
18	Kendal	1008,12	Luas
19	Sragen	994,57	Luas
20	Tegal	983,9	Luas
21	Demak	977,77	Sedang
22	Pekalongan	892,91	Sedang
23	Temanggung	864,83	Sedang
24	Batang	857,27	Sedang

Nomor	Kabupaten/Kota	Luas Wilayah (Km2)	Skala
25	Purbalingga	805,76	Sedang
26	Karanganyar	803,05	Sedang
27	Klaten	701,5	Sedang
28	Sukoharjo	493,53	Sedang
29	Kudus	447,45	Sedang
30	Kota Semarang	370	Sedang
31	Kota Salatiga	54,98	Kecil
32	Kota Surakarta	46,72	Kecil
33	Kota Pekalongan	46,2	Kecil
34	Kota Tegal	39,08	Kecil
35	Kota Magelang	18,56	Kecil

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Kota Salatiga merupakan salah satu kota dengan luas wilayah terkecil di Provinsi Jawa Tengah, yakni hanya 54,98 km², sebagaimana tercantum dalam data resmi yang menunjukkan skala wilayah kota tersebut berada dalam kategori “Kecil”. Keterbatasan wilayah ini justru seharusnya memberikan keunggulan strategis dalam konteks piutang pajak yang rendah, dibandingkan dengan kabupaten/kota lain yang masuk dalam kategori “Sangat Luas” seperti Blora (1957,29 km²), tetapi data berkata lain dengan Kota Salatiga memiliki luas wilayah yang kecil yang bisa berkali kali lipat dibanding dengan luas wilayah yang dipunyai Blora malah piutang PKB yang hampir sama dengan berjarak sekitar 5 miliar. Salatiga menunjukkan proporsi piutang yang relatif tinggi dibandingkan luas dan jumlah penduduknya. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan kepatuhan pajak di Salatiga cukup signifikan.

Tabel 1. 6 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

Angka tunggakan di kota Salatiga ini justru menempatkannya hampir sejajar dengan Blora, daerah yang secara struktural lebih tertinggal. Hal ini malah menimbulkan spekulasi yang menjadikan Kota Salatiga yang wilayahnya kecil dengan 4 kecamatan saja tapi malah banyak masyarakat yang menunggak pajak menjadikan piutang PKB di tahun 2024 lebih dari 25 miliar. Secara umum, piutang yang tinggi mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara potensi pendapatan dan realisasi penerimaan daerah. Hal ini dapat berdampak langsung terhadap kemampuan fiskal pemerintah daerah dalam membiayai berbagai program publik seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan. Jika tidak ditangani secara serius, piutang ini akan terus membesar dan menjadi beban struktural dalam perencanaan anggaran daerah. Tingginya angka piutang ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban tahunannya dan dengan beberapa faktor yang menjadikan piutang di Salatiga meningkat. Kondisi ini menjadi tantangan besar bagi Unit Pelaksana Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Salatiga dalam menjalankan fungsinya sebagai pengelola pendapatan daerah.

Jika dilihat dari total piutang pajak kendaraan bermotor di Kota Salatiga yang mencapai sekitar Rp25 miliar, angka tersebut menjadi semakin signifikan ketika dikaitkan dengan jumlah penduduk Kota Salatiga yang hanya sekitar 199 ribu jiwa (berdasarkan data Disdukcapil Kota Salatiga 2025). Hal ini menunjukkan bahwa beban piutang tersebar pada populasi yang relatif kecil, sehingga rasio tunggakan per penduduk tergolong tinggi dibandingkan kota-kota lain di Jawa Tengah dengan jumlah penduduk yang lebih besar. Artinya, meskipun Salatiga tergolong kota kecil, tingkat ketidakpatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan tetap menjadi persoalan struktural yang tidak bisa diabaikan. Fakta ini memperkuat asumsi bahwa

permasalahan bukan hanya soal kapasitas fiskal atau geografis, tetapi juga berkaitan erat dengan pendekatan pelayanan publik, efektivitas sistem penagihan, dan kesadaran individu.

Hal ini mendorong peningkatan kebutuhan akan sarana transportasi pribadi, terutama sepeda motor dan mobil. Ketersediaan transportasi umum yang belum optimal membuat banyak warga memilih kendaraan pribadi untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Gaya hidup modern yang menuntut efisiensi waktu juga menjadi faktor pendukung penggunaan kendaraan pribadi. Akibatnya, jumlah kendaraan bermotor di Salatiga mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada kepadatan lalu lintas, tetapi juga menimbulkan permasalahan lingkungan seperti polusi udara dan kebisingan.

Tabel 1. 7 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

Berdasarkan data dari BPS di tahun 2023, Kota Salatiga mencatat peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat. Dengan data rinci jumlah 220.493 pengguna kendaraan bermotor yang hanya di Kota Salatiga dengan yang paling banyak pengguna sepeda motor 197.230 dan disusul pengguna mobil 17.006 dan lainnya disusul dengan mobil muatan, bus, dan kendaraan khusus berdomisili di Kota Salatiga. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, permasalahan penunggakan pajak kendaraan juga menjadi perhatian di Salatiga. Banyak pemilik kendaraan yang menunda atau bahkan mengabaikan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini berdampak pada berkurangnya pendapatan daerah yang seharusnya digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan

pelayanan publik dan malah menjadikan piutang bagi daerahnya sendiri, dari beberapa jenis kendaraan bermotor diatas bisa dilihat jumlah mobil lebih sedikit dibanding sepeda motor, namun kontribusi pajaknya relatif lebih besar karena nominal Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kendaraan roda empat secara struktural lebih tinggi. Artinya, satu kendaraan roda empat bisa memiliki nilai pajak setara dengan beberapa unit sepeda motor, sehingga berimplikasi langsung pada besarnya potensi piutang.

Tabel 1. 8 Jumlah Pengguna Roda Empat Penunggak PKB

	Tahun 2023	
Kecamatan	Kendaraan Roda 4	Jumlah Tunggakan
Tingkir	397	1182613500
Sido Mukti	197	984954000
Argomulyo	211	360972500
Sidorejo	175	359376000
Jumlah	980	2887916000

Sumber: UPPD Kota Salatiga, 2023

Pemilihan kendaraan roda empat sebagai fokus utama dalam penelitian ini bukan tanpa alasan, melainkan berdasarkan pertimbangan kuantitatif dan kualitatif yang relevan dengan konteks Kota Salatiga. Berdasarkan data dari BPS tahun 2023, jumlah kendaraan bermotor di Salatiga tercatat mencapai 220.493 unit, yang terdiri atas berbagai jenis kendaraan. Seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan, juga terjadi lonjakan pada angka tunggakan pajak. Berdasarkan data terkini, jumlah mobil yang menunggak pajak pada tahun 2023 saja mencapai 980 unit, dengan nilai tunggakan mencapai Rp2.887.916.000. Angka ini mengkhawatirkan karena mencerminkan bahwa hanya dalam satu tahun, potensi pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dapat hilang nyaris Rp3 miliar hanya dari satu jenis kendaraan saja.

DPRD Jateng Soroti Efektivitas Penagihan Pajak Daerah secara Door to Door Disorot

by Redaksi Halo Semarang 16 November 2022, 7:13 am

1.3k Views



Komisi C DPRD Provinsi Jateng berdiskusi dengan jajaran Bapenda di Kantor UPPD Kota Salatiga, Selasa (15/11/2022), membahas soal pajak daerah. (Foto : dprd.jatengprov.go.id)

Gambar 1. 7 Efektivitas Pelaksanaan *Door to door* di Kota Salatiga

Sumber: Redaksi Halo Semarang, 2022

Kegiatan penagihan pajak secara *door to door* di Kota Salatiga mendapat sorotan dari DPRD Provinsi Jawa Tengah karena realisasi pelaksanaannya dinilai masih rendah dan belum optimal. DPRD menilai metode ini belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah, khususnya dalam menekan piutang pajak. Rendahnya capaian tersebut menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap strategi, mekanisme pelaksanaan, serta kesiapan sumber daya yang terlibat. Oleh karena itu, DPRD Jawa Tengah mendorong adanya perbaikan dan penguatan implementasi agar kebijakan *door to door* dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan target yang ditetapkan.

Penerapan kegiatan *door to door* di Salatiga masih menemui beberapa permasalahan salah satunya dalam aspek sosialisasi bahwa kegiatan *door to door* ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sekaligus mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Dalam pelaksanaannya, terdapat UPPD yang memberikan informasi kepada publik kegiatan *door to door* telah diterapkan agar nantinya tidak adanya

permasalahan komunikasi di masyarakat di beberapa daerah di Jawa Tengah yaitu Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Sragen.



Gambar 1. 8 Sosialisasi Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Sragen

Sumber: Akun Instagram Samsat Cilacap 2024 dan Bapenda Jateng 2021

Kondisi berbeda ditemukan di Kota Salatiga, meskipun kegiatan *door to door* telah dijalankan sebagaimana di daerah lain, pelaksanaannya belum didahului dengan sosialisasi yang memadai. Tidak adanya kegiatan penyuluhan atau publikasi formal kepada masyarakat menimbulkan kebingungan di lapangan, terutama dalam hal informasi publik, prosedur penerimaan surat, dan pemahaman terhadap isi SPKP2KB. Ketiadaan sosialisasi ini tidak hanya berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan kegiatan, tetapi juga membuka celah terhadap praktik penyimpangan atau pemanfaatan kegiatan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan tidak tersampainya informasi secara resmi kepada publik, pelaksanaan *door to door* di Salatiga menjadi rentan terhadap resistensi masyarakat dan tidak mampu mencapai tujuan ideal dari kegiatan tersebut.

Implementasi Peraturan Kepala Bapenda nomor 4 Tahun 2024 melalui kegiatan *door to door* semakin kuat mengingat metode pelayanan dan penagihan konvensional belum sepenuhnya efektif menjangkau wajib pajak penunggak. Pendekatan *door to door* diposisikan sebagai bentuk pendampingan lanjutan yang melengkapi mekanisme konvensional, khususnya bagi wajib pajak kendaraan roda empat yang mana sebagai kelompok ekonomi menengah keatas dan tidak merespons imbauan administratif, surat penagihan, maupun layanan pembayaran reguler, dengan mendatangi langsung penunggak pajak, aparaturnya dapat memberikan penjelasan komprehensif mengenai kewajiban perpajakan, konsekuensi hukum atas tunggakan, serta solusi penyelesaian yang sesuai ketentuan. Strategi ini menjadi penting untuk menutup kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak daerah, sekaligus memperkuat pengawasan dan komunikasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Kepala Bapenda nomor 4 Tahun 2024.

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?”

1.2. Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dengan mengidentifikasi masalah secara sistematis, adapun beberapa poin penting yang perlu diperhatikan dalam identifikasi masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan *door to door* telah disosialisasikan di sejumlah Kabupaten/ Kota di Provinsi Jawa Tengah, namun pelaksanaannya belum merata, termasuk di Kota Salatiga yang hingga kini belum menerima sosialisasi tersebut.
2. *Door to door* seharusnya bekerja sama dengan pihak ketiga perseorangan ataupun lembaga, namun pihak kepolisian juga turun tangan untuk melakukan kegiatan *door to door*.
3. Penyelewengan prosedur terhadap pembiayaan pada pihak ketiga dalam melaksanakan pemberian SPKP2KB dalam kegiatan *door to door*.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut secara garis besarnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana implementasi kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga berdasarkan Peraturan Kepala Bapenda Nomor 4 Tahun 2024 yang seharusnya?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat implementasi kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga berdasarkan Peraturan Kepala Bapenda Nomor 4 Tahun 2024 yang seharusnya.

2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga.

1.4. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti, masyarakat, maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan permasalahan yang dikaji. Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memperluas pemahaman mengenai peran dan kontribusi pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor roda empat.
2. Bagi pemerintah dan pihak yang terkait, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah 12 provinsi Jawa Tengah dan instansi yang terkait guna meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah di masa yang akan datang.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai sejauh mana kontribusi pajak kendaraan bermotor dalam mendukung pembangunan daerah, sehingga masyarakat terdorong untuk lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan dan tidak menunda kewajiban membayar pajak.
4. Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dasar bagi penelitian selanjutnya serta berkontribusi pada pengembangan kajian di bidang perpajakan, khususnya terkait pajak kendaraan bermotor pada masa mendatang.

1.5.Landasan Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 9 Tabel Penelitian Terdahulu

Nomor.	Peneliti/ tahun/ Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Yuli Yana Wulansari, Indah Prabawati, S.Sos., M.Si/ (2024) : Implementasi Program Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) <i>Door to door</i> Oleh Kepolisian Resor Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan Program SPKT <i>door to door</i> oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak.	Teori yang menjadi dasar penelitian ini adalah model implementasi yang dikembangkan oleh George C. Edward III. Menurut Edward III, keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan dipengaruhi oleh empat faktor yang saling terkait, yaitu: (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi..	Metode kualitatif.	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang pelaksanaan Program SPKT <i>door to door</i> oleh Polres Pelabuhan Tanjung Perak menggunakan model implementasi George C. Edward III, dapat disimpulkan bahwa program ini berjalan dengan baik meskipun masih menghadapi beberapa kendala.
2.	Pramudyatama, Henry / (2024) : Implementasi Kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Semarang	Meneliti dan menganalisis pelaksanaan kegiatan Peraturan Walikota Semarang nomor 109 Tahun 2021 di DPMPTSP Kota Semarang serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.	Teori implementasi kegiatan menurut Van Horn dan Van Meter (Nasution, 2014) mencakup enam komponen utama, yaitu: (1) standar dan sasaran kegiatan, (2) sumber daya, (3) komunikasi organisasi dan penguatan aktivitas, (4) karakteristik agen pelaksana, (5) lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, serta (6)	Metode kualitatif	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian yang bertujuan mengeksplorasi secara mendalam suatu peristiwa, proses, aktivitas, atau satu maupun beberapa individu.

Nomor.	Peneliti/ tahun/ Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
			disposisi para pelaksana kegiatan.		
3.	Fathan Nayoda, Indri Yulita / (2024) : Efektifitas Program Pelayanan Samsat <i>Door to door</i> Berdasarkan Analisis Tercapainya Tujuan di Samsat UPTB Palembang I	Penelitian ini bertujuan untuk mengenali dan menganalisis tantangan utama yang dapat muncul dalam pelaksanaan E-Court dalam penyelesaian perkara perdata di tingkat lokal	Teori efektivitas organisasi, menurut Steers (1980), menjelaskan bahwa efektivitas merupakan sejauh mana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuannya. Dalam penelitian ini, efektivitas diukur berdasarkan peningkatan jumlah wajib pajak yang dapat dijangkau serta pencapaian sasaran program pelayanan <i>door to door</i> (D2D).	Metode kualitatif (<i>field riset</i>) dengan pemangku kepentingan terkait	Penelitian ini juga menekankan pentingnya pendekatan yang memperhatikan aspek budaya dan sosial dalam penerapan teknologi baru di sistem peradilan, agar seluruh pihak dapat merasakan manfaat dari kemajuan tersebut dalam menyelesaikan sengketa perdata secara lebih efisien dan adil
4.	Tiara Carina ¹ , Ayu Pradnya Pratiwi / (2024) : Optimalisasi Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode <i>Door to door</i> dan Samsat Kerti Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bersamadenpasar	Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif metode <i>door to door</i> (D2D) dan Samsat Kerti dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.	Teori Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance Theory) Dalam jurnal ini, konsep kepatuhan pajak dijadikan kerangka utama, yang didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam secara sukarela memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.	Deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui inovasi pelayanan seperti Samsat Pembantu, Samsat Keliling, dan <i>Jemput Bola</i> menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka memudahkan wajib pajak.
5.	Mochammad Rizky Maulana, Salvia Salsabila Putri Kastiady / (2024):	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan	Penelitian ini mengacu pada teori implementasi kegiatan yang dikemukakan oleh	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Samsat memberikan

Nomor.	Peneliti/ tahun/ Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Penerimaan Beban Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah	teknologi informasi, termasuk sistem aplikasi pembayaran online, integrasi data, dan layanan berbasis digital, berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi perpajakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah.	George C. Edwards III, yang menekankan empat variabel utama sebagai faktor penentu keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan		dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi administrasi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Melalui layanan digital ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran secara online tanpa harus hadir langsung di kantor Samsat.
6.	Aloysia Heny Enggaryant/ (2024): <i>E-Samsat And Motor Vehicle Taxpayer Compliance In The Perspective Of Systematic Literature Review</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis temuan-temuan dan perbandingan terkait efektivitas sistem E-Samsat dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.	Teori Scott (2014) mengemukakan tiga pilar utama dalam analisis kelembagaan, yaitu sistem regulatif (<i>regulative systems</i>), sistem normatif (<i>normative systems</i>), dan sistem kultural- kognitif (<i>cultural- cognitive systems</i>).	Metode telaah pustaka sistematis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan transparan serta mengurangi kendala administratif. Selain itu, sistem ini mempermudah pembayaran secara online, menyederhanakan layanan, dan mendukung pengawasan agar

Nomor.	Peneliti/ tahun/ Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
					menjadi lebih efisien dan efektif..
7.	Annisa Didipu, Jessy Warongan, Syermi Mintalangi/ (2023) : <i>The Analysis Of Motor Vehicle Taxpayer Compliance At UPTD-PPD Samsat Tomohon</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD-PPD Samsat Tomohon.	Teori Kepatuhan Pajak (Tax Compliance Theory): Teori ini menguraikan berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti tingkat kesadaran, pengetahuan tentang perpajakan, dan persepsi terhadap sistem perpajakan yang berlaku.	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak harus memenuhi sejumlah persyaratan, antara lain: memahami ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pajak kendaraan bermotor, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, menghitung pajak yang terutang secara tepat, membayar pajak tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, serta tidak pernah terlibat dalam tindak pidana di bidang perpajakan.
8.	Carlene Beth Wynter, · Lynne Oats/ (2019) : <i>Knock, Knock: The Taxman's at Your Door! Practice Sense, Empathy Games, and Dilemmas in Tax Enforcement</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menelaah praktik administrasi pajak terkait wajib pajak properti di Jamaika yang menunggak pembayaran pajak selama	Teori kelembagaan menurut Scott menjelaskan bahwa elemen regulatif, normatif, dan kultural-kognitif merupakan komponen utama struktur kelembagaan yang membentuk perilaku	Metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen kelembagaan yang mencakup aturan (X1), kedisiplinan (X2), dan struktur organisasi (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

Nomor.	Peneliti/ tahun/ Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
		lebih dari tiga tahun.	dan menahan perubahan, yaitu sistem regulatif, sistem normatif, dan sistem kultural-kognitif.		efektivitas pelayanan publik. Semakin baik kualitas kelembagaan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, semakin efektif pula pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.
9.	Paulo Antonacci Muhammad Khudadad Chattha/ (2024) : <i>Evaluation of Door-to-Door Tax Enforcement Strategy in Indonesia</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas strategi penegakan pajak secara langsung (<i>door-to-door</i>) di Indonesia, dengan fokus pada pengukuran dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak properti.	Teori Evaluasi Program (Program Evaluation Theory) Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana suatu strategi berhasil mencapai tujuan tertentu, misalnya dalam meningkatkan kepatuhan pajak (Ralph W. Tyler, 1949).	Metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa properti dengan nilai lebih tinggi cenderung kurang responsif terhadap kunjungan. Dengan kata lain, jika strategi penegakan pajak berbasis data diterapkan, sumber daya dapat difokuskan pada penegakan pajak di segmen populasi yang lebih miskin dalam konteks ini.
10.	Andi Cudai Nur, Ainun Husnun Annisa, novayanti Sopia Rukmana S / (2023) : <i>Effectiveness Of Motor Vehicle Tax Collection Services Through Samsat Outlets</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa efektif layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui outlet Samsat dalam	Teori Evaluasi Program (Program Evaluation Theory) Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana strategi yang diterapkan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Ralph W. Tyler, 1949).	Metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Gerai Samsat di Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu

Nomor.	Peneliti/ tahun/ Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<i>In The One-Roof Manunggal Administration System (Samsat) Office In The Takalar Region</i>	kerangka sistem administrasi terpadu One- Roof Manunggal di wilayah Takalar			Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya praktik pungutan liar oleh petugas Gerai Samsat serta kurangnya kemampuan petugas dalam merespons keluhan dari masyarakat wajib pajak secara cepat

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

Penelitian ini menghadirkan dua kebaruan yang mana untuk kebaruan pertama dengan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kegiatan *door to door* diterapkan sebagai strategi alternatif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya kendaraan roda empat, di wilayah kerja UPPD/Samsat Kota Salatiga. Meskipun kegiatan *door to door* telah diperkenalkan di beberapa daerah, kajian yang secara spesifik membahas efektivitas dan implementasinya terhadap penunggak pajak kendaraan roda empat masih sangat terbatas. Kebaruan pertama dalam penelitian ini terletak pada fokus objek studi yang lebih spesifik, yaitu kendaraan bermotor roda empat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menggabungkan data kendaraan roda dua dan empat secara agregat, studi ini menekankan pada karakteristik unik pemilik kendaraan roda empat yang umumnya berasal dari kelompok sosial ekonomi menengah ke atas. Adanya segmentasi yang lebih jelas ini, pendekatan kegiatan dapat dianalisis secara lebih tepat sasaran,

termasuk dalam memahami motif penunggakan dan hambatan pembayaran pajak dari sisi wajib pajak.

Kebaruan kedua muncul dari pendekatan terhadap kegiatan *door to door* bukan hanya sebagai kegiatan teknis atau sosialisasi, melainkan sebagai bagian dari implementasi kegiatan fiskal mikro yang memerlukan analisis terhadap sistem operasional, efisiensi biaya dan waktu, serta responsivitas masyarakat terhadap pendekatan langsung, meskipun pelaksanaannya melibatkan pihak ketiga. Dalam konteks ini, kerangka teori George Edward dan Van Horn menjadi pijakan penting karena menekankan bahwa keberhasilan implementasi kegiatan sangat ditentukan oleh tiga indikator utama: komunikasi, lingkungan, dan disposisi. Penelitian ini secara khusus mengadopsi kerangka tersebut untuk menjelaskan bagaimana indikator-indikator tersebut berinteraksi dalam konteks kegiatan *door to door* di tingkat Kota Salatiga, termasuk bagaimana arahan yang diberikan pada internal UPPD Kota Salatiga, kapasitas sumber daya manusia, serta pola komunikasi antar aktor kegiatan mempengaruhi efektivitas implementasi.

1.6. Tinjauan Teori

1.6.1. Administrasi Publik

Istilah administrasi publik berasal dari bahasa Inggris *public administration*, yang dalam literatur sering disamakan dengan administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Indradi, 2006:110). Chandler (1998) dalam Indradi (2006:114) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta aparatur publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola berbagai keputusan dalam kegiatan publik. Administrasi publik dipahami sebagai kegiatan pengelolaan organisasi yang melibatkan manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan

pemerintahan sesuai kebutuhan masyarakat, melalui dua fokus utama yaitu manajemen publik dan kegiatan publik. Barton dan Chapel dalam Indradi (2006:116) mendefinisikannya sebagai “the work of Government”. Starling dalam Indradi (2006:116) menekankan bahwa administrasi publik mencakup seluruh tindakan pemerintah yang dilaksanakan berdasarkan pilihan kegiatan yang telah dijanjikan pada masa kampanye. Sementara itu, Rosenbloom dalam Indradi (2006:116) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan aspek manajerial, hukum, dan politik melalui teori serta proses yang terkait untuk melaksanakan mandat pemerintah dalam fungsi legislatif, eksekutif, dan yudikatif, guna menjalankan tugas pengaturan maupun pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan maupun sebagian.

Ruang lingkup administrasi publik sangat luas dan kompleks, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Administrasi publik terus menyesuaikan diri dengan berbagai kebutuhan serta dinamika permasalahan yang muncul dalam kehidupan manusia. Cakupan administrasi publik meliputi organisasi publik, manajemen publik, pelayanan publik, serta penerapan berbagai pendekatan dalam kegiatan publik.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan proses kerja sama dalam merumuskan dan melaksanakan kegiatan guna mencapai tujuan tertentu, baik untuk kepentingan pemerintah maupun kepentingan masyarakat.

1.6.2. Paradigma Administrasi Publik

Kajian dan praktik administrasi publik di berbagai negara terus mengalami perkembangan. Berbagai perubahan muncul seiring meningkatnya kompleksitas permasalahan yang harus dihadapi para administrator publik. Para ahli pun merespons

situasi tersebut dengan terus memperluas dan memperdalam kajian ilmu administrasi publik. Dalam perkembangannya, terdapat enam paradigma utama yang telah dilalui, yaitu:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926);

Frank J. Goodnow dan Leonard D. White merupakan tokoh yang berhubungan dengan paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Paradigma ini menekankan pembagian kekuasaan negara ke dalam tiga fungsi utama: legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Meskipun berbicara tentang pemisahan kekuasaan, paradigma ini tidak memberikan penjelasan yang tegas mengenai batas antara ranah politik dan ranah administrasi. Akibatnya, perhatian terhadap administrasi negara menjadi kurang optimal. Selain itu, paradigma tersebut tidak menawarkan kerangka yang memadai untuk membahas administrasi negara sebagai disiplin yang berdiri sendiri, sehingga menempatkan bidang ini pada posisi yang kurang kuat dalam menentukan bentuk dan struktur organisasinya.

2. Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1937)

Tokoh-tokoh penting dalam paradigma ini, seperti Willoughby, Gullick, dan Urwick, banyak dipengaruhi oleh pemikiran manajemen klasik dari Fayol dan Taylor. Mereka menempatkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fondasi utama dalam administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dirumuskan dalam konsep POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting), yang dipandang memiliki sifat universal dan menjadi landasan bagi tercapainya efisiensi serta efektivitas organisasi. Hingga

kini, konsep tersebut masih menjadi acuan dalam teori maupun praktik administrasi publik.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada paradigma ketiga administrasi publik, perhatian kembali diarahkan pada disiplin asalnya, yaitu ilmu politik. Pergeseran ini memindahkan fokus ke birokrasi pemerintahan, namun sekaligus mengakibatkan hilangnya kejelasan arah kajian. Pada fase ini, muncul berbagai upaya untuk merumuskan definisi yang lebih tepat mengenai hubungan konseptual antara administrasi publik dan politik. Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana mereduksi ketegangan yang terus muncul antara pendekatan epistemologis, studi perbandingan, serta dinamika administrasi yang berkembang dalam berbagai subkelompok kajian tersebut.

4. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Kerangka paradigma ini menegaskan bahwa prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya dikenal mulai dikaji secara lebih ilmiah dan mendalam. Pada tahap ini, administrasi dipahami sebagai suatu paradigma yang membuka ruang penerapan lebih luas dari berbagai disiplin manajemen, termasuk manajemen publik, ke dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Pada fase ini pula, para ahli mulai melakukan refleksi filosofis mengenai makna “negara” dalam konteks administrasi publik.

5. Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Paradigma ini berkembang sebagai respons terhadap minimnya perhatian terhadap satu bidang kajian yang dikenal sebagai administrasi murni. Fokus utamanya tertuju pada teori perilaku organisasi, studi kegiatan publik, serta teknologi manajerial. Lokus dari paradigma ini berada pada kepentingan publik, yang berkaitan erat dengan berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat.

6. *Governance*

Paradigma Governance merupakan pendekatan modern dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan tiga aktor utama: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Jika sebelumnya paradigma *government* menempatkan pemerintah sebagai satu-satunya pelaksana roda pemerintahan, maka pergeseran menuju *governance* menekankan pentingnya kerja sama yang setara dan berimbang di antara ketiga pihak tersebut dalam proses pengambilan keputusan serta pengelolaan kegiatan publik. Perubahan ini kemudian melahirkan perspektif baru dalam administrasi publik yang dikenal sebagai *good governance*.

Posisi penelitian ini berpijak pada paradigma kelima, yakni Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara, yang menempatkan kebijakan publik sebagai salah satu fokus utamanya. Dalam paradigma ini, Thomas R. Dye (dalam Islamy, M. Irfan, 2001) mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang diputuskan pemerintah untuk dilakukan maupun tidak dilakukan. Setiap keputusan pemerintah untuk bertindak harus berorientasi pada tujuan tertentu, dan kebijakan negara mencakup keseluruhan tindakan pemerintah, bukan sekadar pernyataan normatif atau wacana semata. Bahkan, keputusan pemerintah

untuk tidak mengambil tindakan juga termasuk dalam kebijakan publik, karena pilihan tersebut dapat menimbulkan dampak yang sama pentingnya dengan tindakan yang secara langsung dilakukan.

Berdasarkan kerangka tersebut, implementasi peraturan kepala Bapenda Jateng no 4 Tahun 2024 dalam kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga diharapkan untuk menambah pendapatan daerah melalui PKB dari sisi penunggak pajak, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas penagihan pajak. Kehadiran pendekatan *door to door* memungkinkan masyarakat memperoleh pengingat secara lebih langsung dan mudah. Selain itu, metode *door to door* berperan dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak, mendorong kepatuhan dan partisipasi publik, serta membantu daerah untuk lebih berkembang melalui peningkatan pajak.

1.6.3. Kebijakan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan adalah kumpulan konsep dan prinsip yang menjadi pedoman serta dasar dalam merencanakan dan melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Secara etimologis, Dunn menjelaskan bahwa istilah *policy* atau kebijakan berasal dari bahasa Yunani, Sansekerta, dan Latin. Dalam bahasa Yunani, kegiatan disebut *polis* yang berarti “kota-negara”; dalam bahasa Sanskerta dikenal dengan istilah *pur* yang berarti “kota”; sedangkan dalam bahasa Latin disebut *politia* yang bermakna “negara”.

Kata “publik” merupakan istilah yang diserap dari bahasa Inggris *public* dan telah digunakan oleh masyarakat Indonesia selama bertahun-tahun, di mana istilah ini diartikan

sebagai masyarakat. Secara umum, kata masyarakat mencakup seluruh lapisan rakyat. Istilah publik sering muncul bersamaan dengan kata lain yang menunjukkan bahwa hal tersebut dimiliki atau ditujukan untuk masyarakat luas. Contohnya antara lain toilet publik (*public toilet*), pelayanan publik (*public service*), dan kegiatan publik (*public policy*).

Secara terminologi, pengertian kebijakan publik (*public policy*) sangat beragam, tergantung dari perspektif yang digunakan. Easton mendefinisikan kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society*, yaitu pengalokasian nilai-nilai secara sah kepada seluruh anggota masyarakat. Sementara itu, Laswell dan Kaplan menjelaskan kegiatan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice*, yang berarti suatu program yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu serta menerapkan nilai-nilai tersebut dalam praktik-praktik yang terencana.

Pressman dan Widavsky, sebagaimana dikutip oleh Budi Winarno (2002:17), mendefinisikan kebijakan publik sebagai sebuah hipotesis yang memuat kondisi awal dan akibat-akibat yang dapat diperkirakan. Kebijakan publik perlu dibedakan dari jenis kegiatan lain, seperti kegiatan swasta, yang dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor di luar pemerintah. Robert Eyestone, dikutip oleh Leo Agustino (2008:6), menjelaskan kegiatan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya.” Meskipun demikian, banyak pihak menilai definisi ini masih terlalu luas, karena pengertian kegiatan publik dapat mencakup berbagai aspek.

Thomas R. Dye, sebagaimana dikutip oleh Islamy (2009:19), mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apa pun yang diputuskan pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik berkaitan dengan pelaksanaan tindakan, bukan

sekadar pernyataan atau niat pemerintah maupun pejabat publik. Selain itu, keputusan pemerintah untuk tidak melakukan suatu hal juga termasuk kebijakan publik, karena dampaknya memiliki pengaruh yang setara dengan keputusan untuk melakukan suatu tindakan.

Menurut Anderson (dikutip dalam Winarno, 2014:24-25), kebijakan publik memiliki sifat paksaan, yang mengharuskan masyarakat mematuhi kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, sifat kebijakan publik sebagai arahan tindakan akan lebih mudah dipahami jika konsep ini dijabarkan ke dalam beberapa kategori, antara lain:

1. Tuntutan-tuntutan kegiatan (*policy decision*) merupakan permintaan atau tekanan yang diajukan oleh aktor swasta maupun pemerintah kepada pejabat pemerintahan dalam suatu sistem politik. Tuntutan ini bertujuan mendorong pejabat pemerintah untuk mengambil tindakan terkait suatu permasalahan tertentu.
2. Keputusan kegiatan (*policy demand*) adalah keputusan yang diambil oleh pejabat pemerintah yang memberikan arahan dan substansi bagi pelaksanaan tindakan kebijakan publik. Kegiatan ini mencakup penetapan undang-undang, penerbitan perintah eksekutif atau pernyataan resmi, penyusunan peraturan administratif, serta interpretasi yuridis terhadap undang-undang.
3. Pernyataan kegiatan publik (*policy statements*) merupakan pernyataan resmi atau artikulasi kegiatan publik. Contohnya meliputi undang-undang, keputusan legislatif, dekrit presiden, peraturan administratif dan putusan pengadilan, serta pernyataan atau pidato pejabat yang menyampaikan maksud, tujuan, dan langkah-langkah pemerintah untuk mencapai sasaran tertentu.

4. Hasil kegiatan (*policy outputs*) mengacu pada manifestasi nyata dari kegiatan publik, yaitu tindakan-tindakan yang benar-benar dilakukan berdasarkan keputusan dan pernyataan kegiatan. Hasil ini menggambarkan apa yang dilakukan pemerintah secara konkret.
5. Dampak kegiatan (*policy outcomes*) merujuk pada konsekuensi bagi masyarakat, baik yang diharapkan maupun yang tidak diinginkan, yang muncul akibat tindakan pemerintah atau ketidakadaan tindakan tersebut.

Lingkup studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor, termasuk ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan lainnya. Selain itu, dilihat dari tingkat hierarkinya, kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional, maupun lokal, misalnya undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, serta keputusan bupati atau wali kota.

Pada dasarnya, kebijakan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk menyelesaikan persoalan masyarakat dan mencapai tujuan tertentu demi kepentingan umum. Pemahaman terhadap hakikat kegiatan publik dapat mempermudah kita dalam menilai dan mengikuti kebijakan pemerintah. Tujuan utama kebijakan publik adalah menangani masalah-masalah yang dihadapi masyarakat, seperti kemiskinan, pencemaran lingkungan, dan kemacetan lalu lintas, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, kebijakan publik juga berperan dalam mendukung pembangunan serta pencapaian tujuan nasional. Kebijakan yang tepat dapat memberikan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

1.6.4. Implementasi Kebijakan

Secara sederhana, istilah “*to implement*” (mengimplementasikan) berarti *to provide means for carrying out; to give practical effect to*, yakni menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan mewujudkan dampak atau hasil tertentu. Implementasi kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa adanya implementasi, kebijakan yang telah dibuat tidak akan memberikan hasil apa pun. Oleh karena itu, implementasi kebijakan memegang peranan yang sangat penting dalam kebijakan publik.

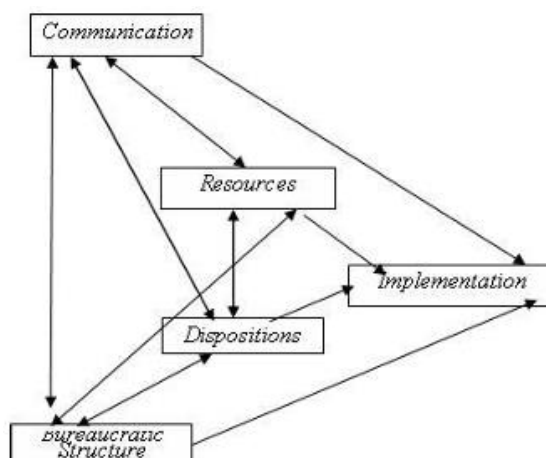
Pada dasarnya, pengertian implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan mekanisme penerjemahan keputusan politik ke dalam prosedur birokrasi rutin, tetapi juga mencakup aspek perwujudan kegiatan, kondisi pembuatannya, pihak yang terlibat, dampak kegiatan, serta bagaimana kegiatan tersebut dijalankan setelah diimplementasikan. Tahap implementasi akan menimbulkan berbagai konsekuensi, baik yang positif maupun negatif, yang paling dirasakan oleh masyarakat. Implementasi kebijakan merupakan kelanjutan dari tahap formulasi, di mana strategi dan tujuan ditetapkan. Sementara itu, tahap implementasi meliputi tindakan konkret untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Implementasi merupakan serangkaian kebijakan yang dijalankan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan, di mana setiap keputusan selalu diarahkan untuk mencapai sasaran tertentu.

1.6.5. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan

Pendukung dan penghambat dalam suatu proses implementasi kebijakan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan yang sangat penting dalam siklus kebijakan, di mana rencana dan strategi yang telah disusun sebelumnya harus diterapkan secara optimal agar tujuan kegiatan dapat tercapai. Dalam realisasinya, terdapat beragam faktor yang dapat berperan sebagai pendorong yang memperlancar jalannya kebijakan maupun sebagai penghambat yang dapat memperlambat atau bahkan menghambat proses implementasi tersebut.

Sejalan dengan teori implementasi kebijakan, pandangan para ahli juga menyoroti berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dalam praktiknya. Beberapa ahli mengidentifikasi faktor pendukung sebagai elemen yang mendukung kelancaran kebijakan, seperti kejelasan regulasi, dukungan sumber daya, serta koordinasi yang baik antar pemangku kepentingan. Di sisi lain, faktor penghambat mencakup kendala seperti keterbatasan anggaran, birokrasi yang tidak efisien, serta resistensi dari pihak-pihak yang terdampak. Berikut ini adalah pendapat para ahli mengenai pendorong dan penghambat implementasi kegiatan yang menjadi bagian integral dalam efektivitas suatu kegiatan publik.



Gambar 1. 9 Teori Implementasi Kebijakan oleh George Edward III

Sumber: Model Implementasi Kebijakan Publik Edwards III (Agustino, 2008)

George Edward III menyatakan bahwa terdapat empat indikator yang memengaruhi faktor pendukung maupun penghambat dalam implementasi suatu kebijakan, antara lain:

1. Komunikasi

Proses penyaluran kegiatan kepada kelompok sasaran maupun masyarakat luas, termasuk pandangan serta tindakan para pihak yang terlibat, menjadi aspek penting dalam implementasi. Faktor ini dapat berjalan efektif apabila para pelaksana yang bertanggung jawab memahami langkah-langkah serta tujuan kegiatan tersebut. Dalam suatu organisasi, komunikasi merupakan proses yang kompleks. Minimnya komunikasi antar pelaksana kegiatan dapat memberikan dampak besar pada keberhasilan implementasi. Komunikasi juga mencakup beberapa aspek, yakni aspek penyampaian (*transmission*), aspek kejelasan, serta aspek konsistensi.

2. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kegiatan publik sangat ditentukan oleh ketersediaan berbagai sumber daya pendukung. Tanpa dukungan tersebut, kegiatan yang dirumuskan hanya akan berhenti sebagai dokumen tanpa mampu diwujudkan. Sumber daya penting mencakup tenaga pelaksana yang kompeten dan memadai jumlahnya, informasi yang tepat mengenai proses pelaksanaan dan pengawasan kepatuhan, kewenangan yang cukup untuk mengambil tindakan, serta fasilitas fisik yang mendukung. Dalam kenyataannya, keterbatasan tenaga ahli, kurangnya pelatihan, minimnya informasi, lemahnya otoritas, serta tidak memadainya sarana dan prasarana sering menjadi kendala utama. Bahkan ketika sumber daya telah tersedia, berbagai tantangan seperti tekanan politik,

penolakan dari masyarakat, dan kurangnya pemahaman publik terhadap hak serta kewajibannya tetap dapat menghambat proses implementasi.

3. Disposisi

Dalam pelaksanaan kegiatan publik, para implementor memiliki ruang gerak yang luas, sehingga sikap pribadi, kepentingan organisasi, hingga sifat parokial dalam birokrasi kerap memengaruhi proses implementasi. Ketidakjelasan pesan dari pimpinan dan arahan yang tidak konsisten mendorong pelaksana mengambil keputusan berdasarkan preferensi mereka sendiri. Kondisi ini memperkuat kecenderungan birokrasi untuk mengutamakan program yang dianggap penting bagi kepentingan internal lembaga, bukan pada urgensi atau tujuan kegiatan secara menyeluruh. Perbedaan persepsi antarunit birokrasi juga sering memicu konflik, menghambat kerja sama, serta menimbulkan penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi kegiatan publik, karena birokrasi umumnya menjadi pihak yang menjalankan kegiatan tersebut. Dalam konteks ini, birokrasi tidak hanya bertindak sebagai pelaksana teknis, tetapi juga membawa karakteristik struktural yang dapat mendukung sekaligus menghambat proses implementasi. Dua unsur struktural yang paling menentukan adalah prosedur operasional standar (*Standard Operating Procedures/SOP*) serta tingkat fragmentasi organisasi.

1.6.6. Kegiatan *door to door*

Kegiatan *door to door* adalah pendekatan inovatif yang diterapkan UPPD/Samsat untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui sistem ini, petugas Samsat secara langsung mengunjungi wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotor di tempat tinggal atau tempat usaha mereka. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, informasi, dan dorongan agar wajib pajak segera memenuhi kewajiban mereka, sekaligus membantu pemerintah daerah meningkatkan penerimaan pajak. Kegiatan *door to door* diatur secara resmi dalam Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah nomor 4 Tahun 2024, khususnya pada Pasal 3, yang menyebutkan bahwa pelaksanaan pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan secara langsung (*door to door*) oleh petugas Samsat di seluruh wilayah Provinsi Jawa Tengah. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan pendekatan langsung dan personal. Melalui kunjungan petugas Samsat ke lokasi tempat tinggal atau usaha wajib pajak, diharapkan komunikasi yang lebih manusiawi dan informatif dapat terbangun, sehingga kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan semakin meningkat. Implementasi secara menyeluruh di seluruh kabupaten/kota di Jawa Tengah juga menunjukkan bahwa program ini bersifat sistemik dan dirancang untuk jangka panjang.

Proses implementasi kegiatan ini dimulai dengan pendataan wajib pajak yang menunggak pajak melalui sistem database Samsat yang masuk ke sistem piutang daerah. Data tersebut memungkinkan petugas mengidentifikasi jumlah tunggakan, lokasi wajib pajak, dan riwayat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setelah data dihimpun, tim Samsat, yang biasanya melibatkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) mencetak Surat

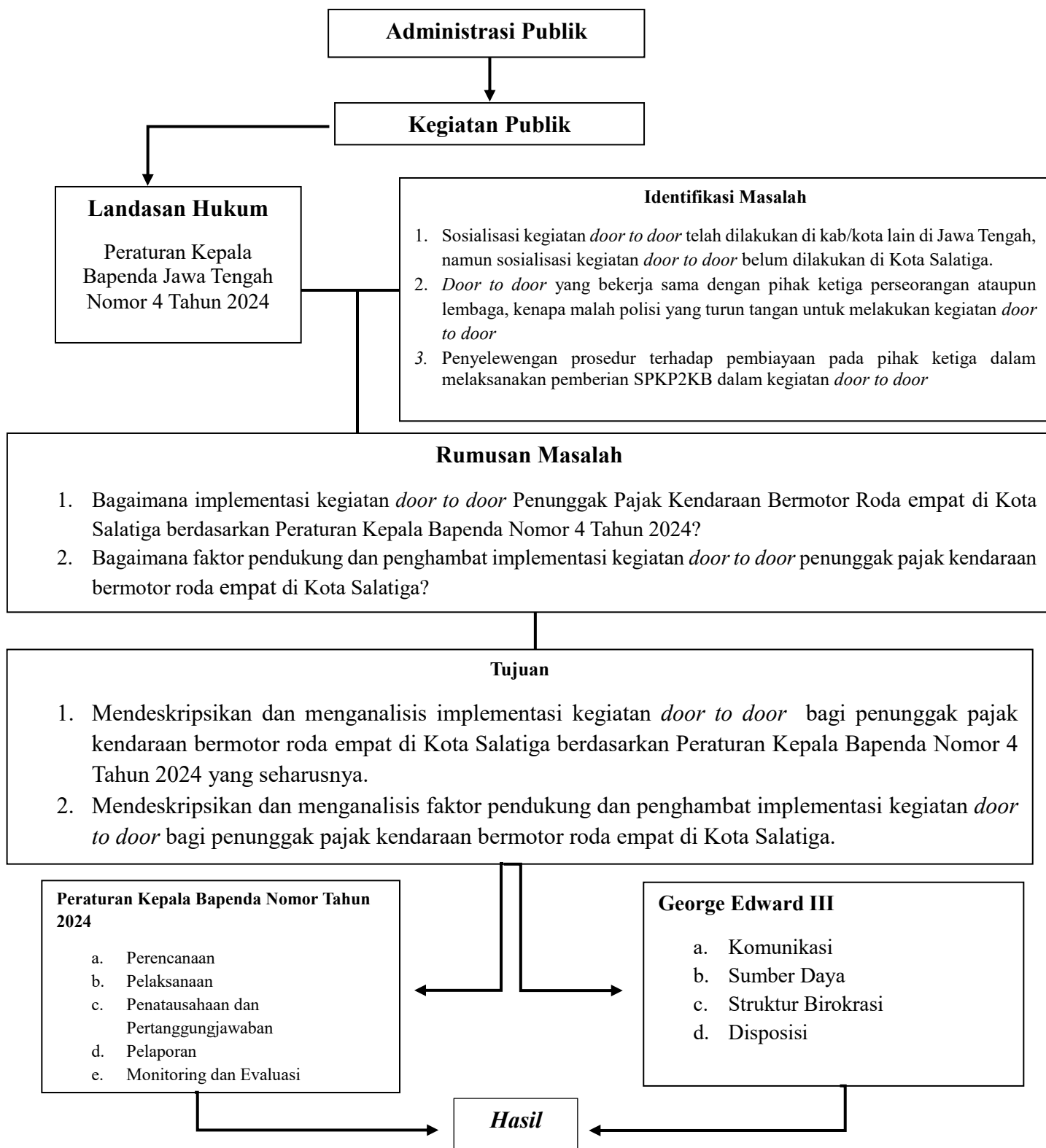
Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat SPKP2KB serta jumlah tunggakan yang harus dibayarkan setelah itu melakukan koordinasi kepada komunitas masyarakat di setiap wilayah untuk menentukan jadwal dan lokasi kunjungan ke wajib pajak.

Selama kunjungan, komunitas masyarakat yang sudah diberi tugas menyampaikan informasi tentang tunggakan pajak kendaraan bermotor, termasuk jumlah yang harus dibayar beserta denda yang berlaku. Petugas hanya memberikan surat tersebut tersebut dan dilarang untuk adanya transaksi ditempat ataupun “titip” untuk alasan keterlambatan pembayaran dengan kata lain pembayaran hanya diperbolehkan di gerai Samsat terdekat. Selain menagih pajak, kegiatan *door to door* juga dimanfaatkan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi. Petugas memberikan penjelasan mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu, baik untuk menghindari sanksi maupun untuk mendukung pembangunan daerah. Sosialisasi ini juga bertujuan membangun kesadaran masyarakat bahwa pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber utama pendapatan daerah yang digunakan untuk pembiayaan layanan publik. Pendekatan langsung ini diharapkan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor tetapi juga mengurangi tingkat tunggakan secara signifikan, sehingga membantu daerah dalam mencapai target penerimaan pajak tahunan.

Implementasi kegiatan *door to door* menunjukkan bahwa pendekatan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga edukatif dan partisipatif. Dengan melibatkan komunitas masyarakat dan memberikan informasi secara langsung kepada wajib pajak, kegiatan ini mampu membangun komunikasi yang lebih manusiawi antara pemerintah dan masyarakat. Di sisi lain, kegiatan ini mencerminkan upaya reformasi pelayanan publik di

bidang perpajakan yang lebih proaktif dan berbasis data. Keberjalanan kegiatan ini sangat bergantung pada kualitas data wajib pajak, kesiapan petugas lapangan, serta respons masyarakat di masing-masing daerah. Keberhasilan kegiatan ini memerlukan dukungan anggaran, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemantauan dan evaluasi yang konsisten untuk memastikan bahwa pendekatan ini benar-benar memberikan dampak terhadap peningkatan pendapatan daerah secara berkelanjutan.

1.7.Kerangka Berpikir Teoritis



Sumber: diolah penulis, 2025

1.8.Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional menjelaskan metode spesifik yang digunakan untuk meneliti dan mengukur suatu konsep, sehingga peneliti lain dapat mereplikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan metode pengukuran yang lebih baik. Untuk mencapai pemahaman yang seragam mengenai konsep yang digunakan dalam penelitian dan menghindari kesalahpahaman, penulis merasa perlu membatasi lingkup konsep terkait serta mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut agar analisis dapat dilakukan dengan lebih mudah dan tujuan penelitian tercapai. Secara lebih spesifik, operasionalisasi konsep dalam penelitian ini megacu pada tujuan utama, yaitu menganalisis bagaimana implementasi Peraturan Kepala Bapenda nomor 4 Tahun 2024 dalam kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilannya.

1.8.1. Implementasi Kegiatan *door to door* di Kota Salatiga

Kegiatan *door to door* atau jemput bola adalah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui UPPD/Samsat Kota Salatiga dalam rangka meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya kepada para penunggak pajak roda empat, dengan cara melakukan pendekatan langsung ke lokasi wajib pajak. Kegiatan yang diimplementasikan oleh UPPD/Samsat Kota Salatiga dalam menangani penunggak pajak kendaraan bermotor dapat dianalisis menggunakan Grand Theory Van Horn serta Van Meter dan George Edward yang berfokus pada proses implementasi kegiatan publik. Hal ini mencakup keberhasilan pelaksanaan kegiatan sangat bergantung pada koordinasi dan keterlibatan berbagai aktor yang terkait, mulai dari pemerintah pusat hingga pelaksana di lapangan. Efektivitas implementasi dipengaruhi oleh

beberapa faktor utama, seperti standar dan tujuan kegiatan yang jelas, ketersediaan sumber daya, karakteristik pelaksana, serta kondisi lingkungan eksternal yang mendukung. Dalam konteks kegiatan jemput bola ini, teori tersebut memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk memahami bagaimana kegiatan dapat dijalankan secara optimal. Pendekatan ini membantu menjelaskan tantangan dan peluang yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan penagihan pajak secara langsung kepada masyarakat.

Dalam fenomena implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga terdapat lima gejala utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan dan pertanggungjawaban, pelaporan, monitoring dan evaluasi. Gejala pertama, perencanaan, mencakup penetapan sasaran wilayah, identifikasi penunggak pajak, serta alokasi sumber daya dan strategi teknis kunjungan. Gejala perencanaan mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Penyesuaian waktu kunjungan dengan aktivitas masyarakat
- b. Segmentasi penunggak berdasarkan jenis kendaraan, masa tunggakan, dan domisili.
- c. Penyesunan surat tugas resmi bagi petugas pelaksana *door to door*.

Gejala penatausahaan dan pertanggungjawaban adalah aspek penting dalam menjamin akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan *door to door*. Gejala peertanggungjawaban mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Bukti surat pemberitahuan yang telah diserahkan, foto dokumentasi kunjungan, atau tanda terima dari wajib pajak disimpan sebagai dokumen pertanggungjawaban.

- b. Rekapitulasi mencakup jumlah wajib pajak yang dihubungi, membayar, menolak, atau tidak ditemukan.
- c. Setiap aktivitas kunjungan dicatat secara tertulis atau digital, mencakup data wajib pajak, status respons, dan hasil tindak lanjut.

Gejala pelaksanaan mencerminkan bagaimana kegiatan *door to door* dilakukan oleh petugas atau pihak ketiga secara administratif dan teknis, termasuk pencatatan hasil dan pertanggungjawaban operasional. Gejala pelaksanaan mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Petugas menerima masukan, keberatan, atau penolakan dari wajib pajak secara langsung.
- b. Pelaksanaan dilakukan dengan sepengetahuan atau dukungan RT/RW, kelurahan, atau perangkat desa.
- c. Petugas atau pihak ketiga menyampaikan langsung surat imbauan atau pemberitahuan pajak kepada wajib pajak yang menunggak.

Gejala pelaporan merujuk pada proses dokumentasi dan penyampaian hasil pelaksanaan ke tingkat struktural yang lebih tinggi sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas. Gejala pelaporan mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Petugas mencantumkan hambatan teknis atau sosial yang dihadapi selama pelaksanaan, seperti penolakan warga, alamat tidak ditemukan, atau kendala teknis lainnya.
- b. Data rekapitulasi menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan lanjutan.

- c. Laporan dikumpulkan dalam bentuk cetak maupun digital untuk keperluan arsip dan pemantauan jangka panjang.

Gejala monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai prosedur serta mendeteksi kendala atau penyimpangan yang terjadi di lapangan.

Gejala monitoring dan evaluasi mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Pengawasan rutin terhadap pelaksanaan kunjungan *door to door* sesuai jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan
- b. Evaluasi terhadap kendala yang dihadapi, baik teknis maupun sosial, selama proses *door to door*
- c. Penyampaian laporan evaluasi kepada pejabat struktural UPPD/Samsat sebagai bahan pengambilan keputusan kegiatan selanjutnya.

1.8.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kegiatan *door to door* di Kota Salatiga

Implementasi kegiatan tidak hanya bergantung pada isi kegiatan, tetapi juga pada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam suatu implementasi kegiatan. Faktor pendukung adalah berbagai unsur atau kondisi yang membantu memperlancar, memperkuat, dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan, faktor penghambat adalah segala bentuk kendala, hambatan, atau kondisi yang mengurangi efektivitas pelaksanaan suatu kegiatan sehingga tujuan yang telah ditetapkan tidak tercapai secara optimal. Teori Van Horn dan George Edward digunakan untuk menganalisis implementasi kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan roda empat di UPPD/Samsat Kota Salatiga,

dengan fokus pada empat indikator utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.

Dalam fenomena faktor pendukung dan penghambat implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga terdapat tiga gejala implementasi yaitu gejala komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Gejala komunikasi berfokus pada bagaimana informasi kegiatan *door to door* disampaikan dari pembuat kegiatan kepada pelaksana dan masyarakat wajib pajak. Kejelasan dan konsistensi komunikasi sangat penting agar pesan kegiatan tidak disalahpahami di tingkat pelaksana. Dalam konteks ini, gejala komunikasi mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Penyampaian informasi yang efektif terkait kegiatan *door to door*
- b. Kejelasan informasi yang disampaikan terkait kegiatan *door to door*
- c. Perintah dari pelaksana kegiatan *door to door* yang konsisten dan jelas.

Gejala sumber daya mengacu pada ketersediaan personel, anggaran, fasilitas, dan wewenang yang mendukung implementasi kegiatan. Hal ini menekankan bahwa tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kegiatan tidak dapat dijalankan secara efektif, betapapun baiknya perencanaan yang dilakukan. Dalam kasus *door to door*, sumber daya ini mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Ketersediaan staf pelaksana kegiatan *door to door*
- b. Ketersediaan informasi yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan *door to door*
- c. Fasilitas yang tersedia bagi pihak untuk mengimplementasikan kegiatan *door to door*

- d. Ketersediaan wewenang yang memadai dalam melaksanakan kegiatan *door to door*.

Gejala disposisi berkaitan dengan tanda atau indikasi yang terlihat dari sikap dan perilaku implementor dalam menjalankan kegiatan. Gejala ini dapat berupa dukungan penuh, komitmen, dan motivasi positif yang mendorong pelaksanaan kegiatan berjalan baik, atau sebaliknya muncul dalam bentuk penolakan, sikap apatis, kurangnya pemahaman, hingga resistensi yang menghambat implementasi. Dengan kata lain, gejala disposisi mencerminkan bagaimana orientasi sikap pelaksana apakah mendukung atau menolak terhadap tujuan kegiatan. Dalam pelaksanaan kegiatan *door to door* di Kota Salatiga, mempunyai sub gejala yang akan diteliti, yaitu:

- a. Sikap pelaksana kegiatan *door to door* baik mendukung atau menolak kegiatan ini
- b. Sikap pejabat birokrat terhadap kegiatan *door to door*
- c. Adanya insentif yang diberikan kepada pelaksana kegiatan *door to door*

1.8.3. Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian mengacu pada peristiwa, isu, atau kondisi yang menjadi fokus dalam suatu studi atau kajian ilmiah. Dalam konteks penelitian, fenomena ini dapat meliputi berbagai aspek, seperti perilaku manusia, kondisi sosial, atau dampak dari kegiatan tertentu. Hal ini juga berlaku pada penelitian yang dilakukan penulis. Pemahaman terhadap fenomena ini membantu peneliti untuk mengatur alur pemikiran serta

menghubungkan teori yang telah dijelaskan dengan fenomena yang diamati, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 10 Fenomena Penelitian

Fenomena	Gejala	Informan	Teknik Pengumpulan Data
Implementasi Kegiatan <i>door to door</i> bagi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat di Kota Salatiga	a. Perencanaan	1. Kepala UUPD/Samsat Kota Salatiga	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
	b. Pelaksanaan		
	c. Penatausahaan dan pertanggungjawaban	2. Plt Kasubag Tata Usaha Samsat Kota Salatiga	
	d. Pelaporan	3. Kepala Seksi PKB/BBNKB UPPD/Samsat Kota Salatiga	
	e. Monitoring dan evaluasi		
Faktor Pendukung Penghambat Kegiatan Kegiatan <i>door to door</i> bagi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat di Kota Salatiga.	Komunikasi	4. Tenaga Teknis bagian PKB/BBNKB UPPD/Samsat Kota Salatiga	5. Pihak ketiga Kantor Pos Kota Salatiga 6. Masyarakat Kota Salatiga penunggak pajak kendaraan roda empat
	Sumber daya		
	Disposisi		
	Struktur Birokrasi		

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

1.9. Argumen Penelitian

Creswell (2014) menyatakan bahwa argumen penelitian adalah dasar logis dan rasional yang dibangun oleh peneliti untuk menjelaskan pentingnya suatu studi, termasuk alasan mengapa masalah penelitian harus diteliti, serta bagaimana studi tersebut akan memberikan kontribusi ilmiah dan praktis. Argumen ini biasanya disusun secara sistematis dalam pendahuluan untuk meyakinkan pembaca bahwa penelitian yang dilakukan memang perlu dan relevan.

Penelitian ini berfokus pada implementasi kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga. Fokus ini dipilih karena tingginya jumlah tunggakan pajak dari kendaraan roda empat yang berimplikasi langsung terhadap optimalisasi penerimaan daerah. Kegiatan *door to door* dinilai sebagai strategi alternatif yang bersifat aktif dan persuasif, dengan mendekati wajib pajak secara langsung melalui kunjungan ke alamat yang tercatat. Implementasi kegiatan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi jembatan antara proses perumusan kegiatan dan pencapaian tujuan yang diharapkan. Melalui implementasi, kegiatan yang telah dirancang secara normatif dapat diterjemahkan ke dalam tindakan nyata di lapangan. Implementasi juga menjadi sarana untuk menguji kesiapan kelembagaan pelaksana, kualitas sumber daya manusia, serta sejauh mana koordinasi dapat berjalan dengan baik. Kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak roda empat penting karena merupakan pendekatan proaktif pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya bagi mereka yang tidak merespons imbauan melalui jalur formal seperti surat pemberitahuan atau media massa. Objek ini dipilih karena kelompok pemilik kendaraan roda empat umumnya berasal dari lapisan ekonomi menengah ke atas, namun justru menunjukkan kecenderungan tingkat kepatuhan

yang rendah, sehingga menimbulkan ketertarikan yang menarik untuk ditelusuri. Melalui metode ini, pemerintah tidak hanya menunggu partisipasi masyarakat, tetapi secara langsung mendatangi wajib pajak untuk menyampaikan informasi, mengingatkan kewajiban. Pendekatan ini dinilai lebih efektif dalam menjangkau wajib pajak yang mengalami kendala informasi, kesadaran, atau kemauan membayar pajak.

1.10. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah prosedur sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena bergantung pada informasi luas dari partisipan, pertanyaan yang umum, serta data berupa kata-kata atau teks. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menjelaskan dan menganalisis data secara subjektif (Creswell, 2008: 46).

Melalui metode penelitian yang digunakan, diharapkan diperoleh data deskriptif berupa kata-kata maupun perilaku yang dapat diamati langsung. Data tentang subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan kondisi nyata saat ini. Dengan cara ini, peneliti berusaha memberikan solusi atas permasalahan yang dikaji sekaligus berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan.

1.10.1. Tipe Penelitian

Secara umum, penelitian terbagi menjadi dua tipe utama yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Walidin, Saifullah, & Tabrani dalam (Fadli, 2021) melihat penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial atau manusia melalui penciptaan gambaran menyeluruh yang disajikan dalam kata-kata, pelaporan pandangan detail yang didapatkan dari informan dan dilakukan pada latar

yang alami. Metode penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan memiliki tujuan untuk memahami fenomena dan memberi deskripsi terkait dengan kelembagaan antara UPPD Provinsi Jawa Tengah dan UPPD/Samsat Kota Salatiga dalam Kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan di Kota Salatiga.

1.10.2. Situs dan Lokus Penelitian

Situs penelitian adalah tempat atau lingkungan dimana penelitian dilakukan. Moleong (2017) menyatakan bahwa situs mencakup latar fenomena yang diteliti secara menyeluruh, termasuk konteks sosial, budaya, dan interaksi di dalamnya. Situs dapat berupa lembaga, komunitas, organisasi, atau wilayah tertentu. Sugiyono (2018) menambahkan bahwa lokus merupakan lokasi khusus yang dipilih untuk menggali data yang relevan dengan variabel atau masalah penelitian.

Situs penelitian adalah tempat atau institusi dalam wilayah lokus yang terlibat langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, situsnya adalah Kantor UPPD/Samsat Salatiga, yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dan pengelolaan pajak kendaraan bermotor, termasuk penagihan kepada masyarakat. Lokus penelitian merujuk pada wilayah geografis yang menjadi fokus penelitian, dan dalam hal ini lokusnya adalah Kota Salatiga.

1.10.3. Subjek Penelitian

Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel non-probabilitas yang memilih subjek berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2018), teknik ini digunakan untuk memilih sumber data yang dianggap paling memahami atau memiliki pengalaman khusus terkait masalah yang diteliti. Dengan

demikian, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam dari sumber yang paling representatif dan relevan, sehingga pemahaman terhadap fenomena menjadi lebih tajam.

Subjek penelitian adalah sumber informasi pada penelitian. Subjek sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberi data dan informasi tentang kondisi pada lokasi penelitian (Nugrahani, 2014). Penelitian ini memiliki subjek penelitian yang terkait dengan implementasi kegiatan *door to door* penunggak pajak kendaraan bermotor roda empat di Kota Salatiga yaitu:

1. Kepala UPPD/Samsat Kota Salatiga
2. Kepala Seksi PKB/BBNKB UPPD/Samsat Kota Salatiga
3. Kepala Seksi Retribusi, Pendapatan Lain, dan Penagihan UPPD/Samsat Kota Salatiga
4. Tenaga Teknis bagian PKB/BBNKB UPPD/Samsat Kota Salatiga
5. Pihak ketiga kurir yaitu Kantor Pos Kota Salatiga
6. Masyarakat Kota Salatiga penunggak pajak kendaraan roda empat

Snowball sampling merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang digunakan ketika subjek penelitian sulit dijangkau secara langsung atau tidak teridentifikasi secara terbuka. Proses ini berlangsung terus menerus seperti bola salju yang menggelinding dan membesar, sehingga jumlah informan bertambah secara bertahap berdasarkan hubungan atau jaringan sosial dari informan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2016), *snowball sampling* sangat cocok digunakan dalam penelitian kualitatif yang fokus pada penggalian informasi mendalam, khususnya pada topik-topik yang tidak dapat dijangkau secara acak. Dalam konteks penelitian ini, teknik *snowball sampling* digunakan untuk menemukan informan kunci yang terlibat atau memahami implementasi kegiatan

door to door di UPPD/Samsat, mulai dari kepala seksi, staf internal, hingga pihak eksternal yang bersinggungan langsung dengan kegiatan tersebut.

1.10.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif dapat diamati, dicatat, maupun direkam dimana data bisa didapatkan melalui observasi, wawancara, focus group, maupun metode lain (Nasution, 2023). Data kualitatif digunakan untuk menguraikan informasi dan menganalisis mengenai kelembagaan antara UPPD Provinsi Jawa Tengah dan UPPD Kota Salatiga dalam Kegiatan *door to door* bagi penunggak pajak kendaraan di Kota Salatiga sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

1.10.5. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data berupa kata-kata dan tindakan. Selain itu, data pendukung lain dapat berupa dokumen dan sejenisnya (Lofland dan Lofland dalam Moleong, 2013:157). Menurut Arikunto (2010:172), “sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.” Dengan demikian, sumber data adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber asli tanpa perantara, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari UPPD/Samsat Kota Salatiga sebagai instansi

pelaksana kegiatan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan kegiatan *door to door* sebagai inovasi pelayanan publik.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian, tetapi berasal dari dokumen, arsip, publikasi, dan informasi yang sudah tersedia sebelumnya sebagai pelengkap data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup hasil penelitian terkait pelayanan perpajakan kendaraan bermotor antara UPPD Provinsi Jawa Tengah dan UPPD/Samsat Kota Salatiga. Data juga diperoleh dari platform digital seperti situs resmi pemerintah, artikel berita daring, serta konten media sosial yang memuat informasi atau tanggapan masyarakat mengenai kegiatan *door to door*..

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam menghasilkan suatu penelitian. Sejalan dengan metode penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2020), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, yang bersumber dari laporan diri atau pengetahuan pribadi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan langsung di kantor UPPD/Samsat Kota Salatiga sebagai bagian dari pengumpulan data primer, sehingga peneliti memperoleh informasi mendalam tentang prosedur, kendala, dan persepsi petugas maupun

masyarakat terhadap layanan. Metode ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika dan pengalaman langsung narasumber yang terlibat. Dalam melakukan wawancara, pada penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur guna menggali informasi secara terbuka sesuai topik penelitian (Sugiyono, 2019).

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati objek penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh data faktual. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di Samsat Kota Salatiga untuk memahami situasi pelayanan secara nyata, sehingga dapat menggambarkan dinamika pelayanan serta mengidentifikasi faktor yang mendukung atau menghambat implementasi kegiatan. Observasi menjadi dasar penting untuk menelaah permasalahan penelitian secara objektif dan kontekstual.

c. Dokumentasi

Studi dokumen melengkapi metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019). Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu yang dapat berupa tulisan (misalnya catatan harian, biografi, peraturan), gambar (misalnya foto, sketsa), atau karya seni (misalnya patung, film). Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari UPPD/Samsat Kota Salatiga, media sosial dan situs web yang relevan dengan kegiatan *door to door*.

1.10.7. Teknik Analisis Data

Setelah proses penelitian selesai dilakukan, termasuk pengumpulan data, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data. Menurut Miles dan Huberman (1984:12), analisis data kualitatif mencakup tiga tahapan utama, yaitu sebagai berikut:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah tahap awal analisis data kualitatif yang meliputi pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih terorganisir dan bermakna. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), proses ini bukan sekadar reduksi, tetapi upaya analitis untuk menajamkan, mengklasifikasikan, dan menafsirkan data, sehingga memudahkan peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarkategori untuk memahami fenomena secara mendalam.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahap penting dalam analisis yang berfungsi mengorganisasi dan menampilkan hasil penelitian secara sistematis agar mudah dipahami. Penyajian yang jelas membantu peneliti melihat pola, hubungan, dan temuan utama, sekaligus menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut dan penarikan kesimpulan yang valid dan objektif.

3. Penarikan/ Verifikasi Kesimpulan

Tahap akhir analisis data adalah penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, proses ini biasanya dimulai sejak awal pengumpulan data, dengan peneliti melakukan interpretasi, mencatat pola, dan menemukan penjelasan atau

hubungan kausal. Sehingga pada tahap akhir, kesimpulan dapat disusun dengan lebih mudah dan terarah.

1.10.8. Kualitas Data

Kualitas data ditentukan oleh tiga triangulasi: sumber data, waktu pengambilan, dan teknik pengumpulan. Sumber data harus sah, terpercaya, dan relevan; waktu pengambilan memengaruhi relevansi; sedangkan teknik pengumpulan seperti wawancara, survei, observasi, atau dokumentasi harus sistematis dan sesuai metode ilmiah. Mengabaikan salah satu unsur dapat menurunkan kualitas data, sehingga mempengaruhi validitas dan keandalan hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2013), triangulasi sumber merujuk pada pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda namun menggunakan teknik yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik yang sama, yaitu wawancara dengan narasumber yang terkait dengan implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga.