

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1. Implementasi Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2024 dalam Kegiatan *door to door* Bagi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat Di UPPD/ Samsat Kota Salatiga

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, dalam keberjalanan kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga yang dikaji menggunakan peraturan kepala Bapenda Nomor 4 tahun 2024 dapat dikatakan berjalan cukup baik.

Kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Salatiga direncanakan secara terstruktur dengan penentuan wilayah sasaran, pemetaan SDM, pengumpulan data wajib pajak, alokasi anggaran, serta aspek teknis, administratif, dan sosial. Efektivitasnya didukung kerja sama pihak ketiga, koordinasi dengan pemerintah daerah, dan pemanfaatan data lapangan. Pelaksanaan menekankan koordinasi lintas pihak, pendekatan sosial-administratif, dan partisipasi masyarakat, didukung anak magang dan data lapangan, sehingga kegiatan diterima masyarakat dan meningkatkan kepatuhan pajak. Penatausahaan tertib melalui verifikasi bukti foto, status kendaraan, dan tanda tangan wajib pajak menjamin akurasi, transparansi, dan integritas pelaksana. Pelaporan dilakukan sistematis sesuai format Bapenda, melibatkan RT/RW bila wajib pajak tidak ditemui, serta didukung petugas dengan ID card dan surat tugas, memastikan koordinasi jelas, evaluasi berkelanjutan, dan profesionalisme. Monitoring dan evaluasi menggunakan indikator input, proses,

output, dan outcome, melalui verifikasi laporan, rapat, dan supervisi lapangan, menjaga akuntabilitas, transparansi, keberlanjutan program, serta meningkatkan kepatuhan pajak, pendapatan daerah, disiplin, profesionalisme, dan motivasi petugas.

Keterbatasan anggaran menjadi salah satu faktor yang membatasi cakupan dan intensitas kegiatan *door to door*, sehingga prioritas pelaksanaan program hanya diberikan pada wajib pajak dengan tunggakan besar. Sosialisasi yang dilakukan oleh UPPD/Samsat Kota Salatiga juga belum optimal akibat adanya keterbatasan anggaran. Meski mekanisme monitoring dan evaluasi program sudah dirancang dengan baik, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan administratif yang perlu diatasi agar efektivitas program tetap terjaga.

4.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kegiatan *door to door* Bagi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat Di UPPD/ Samsat Kota Salatiga

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, ditemukan faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga. Analisis ini menggunakan tiga indikator antara lain indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Keberhasilan *door to door* di UPPD/Samsat Salatiga sangat bergantung pada komunikasi efektif antara pelaksana dan masyarakat melalui pola top-down dari Bapenda Jateng hingga kelurahan, menggunakan surat resmi, rapat, sosialisasi, layanan publik, Satlantas, media sosial, dan mobil Samsat keliling. Petugas dibekali arahan teknis, pendampingan, dan perjanjian kerja untuk memahami tugas,

kewenangan, dan larangan menerima pembayaran langsung, sehingga informasi disampaikan sopan, sistematis, dan jelas, mendukung transparansi, akurasi, dan kredibilitas UPPD. Kewenangan penuh UPPD dan kompetensi staf memastikan pelaksanaan efektif dan adaptif. Petugas menunjukkan dedikasi, proaktivitas, dan profesionalisme tinggi dalam menyiapkan data, prosedur, dan sarana pendukung, sehingga penagihan tetap efisien tanpa insentif. Dukungan pejabat birokrat hingga tingkat kelurahan menjaga koordinasi dan pengawasan selaras target pajak, menciptakan lingkungan kondusif, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan kesadaran wajib pajak. Fokus utama tetap pada tanggung jawab fungsional, integritas, dan kompetensi petugas sebagai kunci keberhasilan program. Pada indikator Struktur Birokrasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dipahami sebagai pedoman kerja utama dalam pelaksanaan kegiatan *door to door* yang mengatur alur kerja, peran petugas, serta mekanisme pelayanan dan penagihan pajak, dengan tingkat pemahaman dan kepatuhan aparaturnya yang tergolong baik meskipun masih memerlukan penyesuaian terhadap kondisi lapangan. Sementara itu, fragmentasi struktur birokrasi tidak menjadi hambatan karena dikelola melalui pembagian kewenangan dan koordinasi antarunit yang jelas, sehingga memperkuat sinergi, meminimalkan tumpang tindih tugas, dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan *door to door*.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu tantangan dalam pelaksanaan kegiatan *door to door*, di mana hanya satu pegawai yang menangani seluruh proses, sehingga beban kerja meningkat secara signifikan. Selain itu, perangkat keras yang sudah tua dan jaringan internet yang tidak stabil menghambat

kelancaran administrasi. Fasilitas komunikasi dan administrasi yang terbatas juga menurunkan fleksibilitas dan produktivitas petugas.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi Peraturan Kepala Bapenda Provinsi Jateng nomor 4 Tahun 2024 dalam kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga, peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi atas temuan penelitian yang belum berjalan secara optimal sebagai berikut:

1. Implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga perlu adanya perbaikan dalam beberapa aspek demi peningkatan keberhasilan implementasi dan mutu pelayanan antara lain:
 - a. Bapenda Jawa Tengah perlu melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang sudah tersedia untuk mendukung perluasan cakupan dan intensitas kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga. Optimalisasi ini dapat dilakukan melalui penataan ulang prioritas operasional, perawatan rutin perangkat teknologi yang ada, serta pemanfaatan maksimal fasilitas digital dan kanal komunikasi internal. Selain itu, penguatan koordinasi lintas bidang serta dukungan tenaga magang atau pegawai bantuan internal dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan program tanpa memerlukan tambahan anggaran. Dengan langkah optimalisasi ini, petugas dapat bekerja lebih efisien, menjangkau wajib pajak secara lebih luas, dan mendukung pencapaian target realisasi pajak secara optimal.
 - b. UPPD/Samsat Kota Salatiga perlu mengoptimalkan strategi sosialisasi untuk memastikan informasi mengenai kegiatan *door to door* tersampaikan secara luas dan efektif kepada masyarakat. Pemanfaatan media digital seperti media sosial dan

website resmi dapat mempercepat penyebaran informasi sekaligus menjangkau kelompok masyarakat yang lebih beragam. Efektivitas sosialisasi tidak hanya bergantung pada media digital, tetapi juga pada penguatan komunikasi dan arahan konkrit dari kelurahan kepada RT dan RW yang lebih berperan aktif memberikan informasi ke warganya tentang kegiatan *door to door* yang akan dilaksanakan di wilayahnya. Aparat kelurahan, RT, dan RW memiliki kedekatan langsung dengan warga sehingga dapat berperan lebih aktif dalam memberikan penjelasan, mengoordinasikan kegiatan, serta memastikan informasi diterima dengan baik oleh setiap rumah tangga.

- c. UPPD/Samsat Kota Salatiga perlu memperkuat pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk memastikan kegiatan *door to door* berjalan sesuai tujuan. Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan rutin dapat dilakukan agar mereka memahami standar kerja, mampu mengatasi kendala di lapangan, serta dapat melaporkan hasil kegiatan secara lebih akurat.
2. Keberjalanan dan keberhasilan implementasi kegiatan *door to door* di UPPD/Samsat Kota Salatiga masih menghadapi beberapa faktor yang menghambat sehingga perlu adanya perbaikan antara lain:
 - a. UPPD/Samsat Kota Salatiga perlu melakukan pembagian tugas yang lebih proporsional menjadi langkah penting untuk mencegah beban kerja terpusat pada satu pegawai dalam pelaksanaan kegiatan *door to door*. Untuk itu, pelaksana dapat memanfaatkan bantuan pegawai dari unit lain atau anak magang, sehingga tugas-tugas administrasi dan operasional dapat didistribusikan secara merata tanpa perlu menambah jumlah pegawai tetap. Selain itu, pemberian pelatihan teknis dan

manajerial secara rutin perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam menangani proses administrasi, koordinasi, serta pelayanan di lapangan.

- b. UPPD/Samsat Kota Salatiga perlu melakukan pembaharuan perangkat keras serta meningkatkan kualitas jaringan internet untuk mendukung kelancaran administrasi dan pendataan dalam pelaksanaan kegiatan *door to door*. Perangkat yang memadai dan jaringan yang stabil memungkinkan petugas bekerja lebih cepat, akurat, dan efisien, sekaligus mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan data.