

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT MASUK DESA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DESA CITEKO

Khaila Zahwa Salsabila¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Program Samsat Masuk Desa di Desa Citeko, Kecamatan Plered, Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini merupakan upaya pemerintah untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses ke kantor Samsat Induk. Sebelum program dilaksanakan, wajib pajak dari Kecamatan Plered harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk melakukan pembayaran pajak sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan dan denda. Penelitian menggunakan teori implementasi program Charles O. Jones yang meliputi dimensi pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 9 informan yang terdiri atas petugas Samsat dan masyarakat wajib pajak. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber untuk menjamin validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program telah berjalan cukup baik ditinjau dari pembagian tugas, koordinasi, sosialisasi, serta proses pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat. Namun, masih terdapat hambatan berupa antrean pada jam tertentu, keterbatasan waktu pelayanan, gangguan jaringan internet, keterbatasan petugas, dan sarana pelayanan yang belum memadai. Secara keseluruhan, program ini membantu meningkatkan kemudahan pelayanan perpajakan bagi masyarakat pedesaan.

Kata kunci: Implementasi Program, Samsat Masuk Desa, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Village Samsat Program in Citeko Village, Plered District, Purwakarta Regency in improving motor vehicle tax payment services. This program is a government effort to bring public services closer to the community, especially in rural areas that have limited access to the Main Samsat office. Before the program was implemented, taxpayers from Plered District had to travel considerable distances to make tax payments, potentially causing delays and fines. The study uses Charles O. Jones's program implementation theory, which includes the dimensions of organization, interpretation, and application. The method used is descriptive qualitative research with data collection techniques through interviews, observation, and documentation of 9 informants consisting of Samsat

officers and taxpayers. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions with source triangulation to ensure data validity. The results of the study indicate that the program has run quite well in terms of task division, coordination, socialization, and a faster and more accessible service process for the public. However, there are still obstacles such as queues at certain hours, limited service times, internet network disruptions, limited officers, and inadequate service facilities. Overall, this program helps improve the ease of tax services for rural communities.

Keywords: Program Implementation, Village Samsat, Public Services, Motor Vehicle Tax

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor sangat dipengaruhi oleh kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah keterbatasan akses pelayanan pembayaran pajak bagi masyarakat yang berada di wilayah pedesaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Samsat menghadirkan Program Samsat Masuk Desa (Samades). Program ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga wajib pajak tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kehadiran program tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses pelayanan sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Desa Citeko, Kecamatan Plered, Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu wilayah yang menjadi lokasi pelaksanaan Program Samsat Masuk Desa. Sebelum adanya program tersebut, masyarakat harus mendatangi Kantor Samsat Induk Purwakarta yang berjarak cukup jauh dari tempat tinggal mereka. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu. Meskipun Program Samsat Masuk Desa telah memberikan kemudahan pelayanan, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan jumlah petugas, sarana dan prasarana yang belum optimal,

gangguan jaringan internet, serta sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat.

Keberhasilan suatu program pelayanan publik tidak terlepas dari proses implementasinya. Menurut Charles O. Jones, implementasi program terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu pengorganisasian (*organization*), interpretasi (*interpretation*), dan penerapan (*application*). Ketiga dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu program dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Permasalahan yang kerap muncul adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya di daerah pedesaan. Hal ini disebabkan oleh jarak yang jauh ke kantor Samsat induk, keterbatasan akses transportasi, dan jadwal pelayanan yang tidak fleksibel. Kondisi ini secara nyata terjadi di Kecamatan Plered, Kabupaten Purwakarta. Dari 16 desa yang ada di wilayah Kecamatan Plered, tidak semuanya dekat dengan Kota Purwakarta tempat kantor Samsat berada. Meski sebelumnya telah ada layanan Samsat Keliling di kantor Kecamatan Plered setiap seminggu sekali, tetap saja banyak wajib pajak yang terkena denda karena kerap melewati tanggal jatuh tempo atau tidak sempat hadir pada jadwal yang terbatas tersebut (Anggiono, 2018). Tidak hanya warga Plered, warga dari kecamatan-kecamatan yang secara geografis lebih dekat ke wilayah pelayanan desa dibandingkan ke kota seperti Kecamatan Tegalwaru, Kecamatan Maniis, Kecamatan Darangdan, dan Kecamatan Sukatani pun menghadapi tantangan serupa dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor mereka.

Sebagai respons atas kondisi tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 menetapkan delapan kanal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, salah satunya adalah Samsat Masuk Desa. Berdasarkan Pasal 18 peraturan tersebut, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat *Outlet*, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat Gendong, Samsat Masuk Desa, Samsat Corner, maupun Samsat Elektronik. Program Samsat Masuk Desa merupakan layanan jemput bola, yakni petugas Samsat

yang mendatangi desa-desa secara berkala guna melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan dan SWDKLLJ langsung di tengah masyarakat, membuka layanan setiap hari kerja kecuali hari libur.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Samsat Masuk Desa dalam meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Citeko, Kecamatan Plered, Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan teori implementasi program Charles O. Jones. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan Program Samsat Masuk Desa di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif yang digunakan mengandalkan pengumpulan data untuk kemudian dianalisis secara induktif, yaitu menarik kesimpulan umum berdasarkan informasi-informasi spesifik yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengkaji masalah utama dalam penelitian. Data yang diperoleh melalui survei kemudian dianalisis secara kualitatif dalam bentuk deskriptif guna memberikan gambaran menyeluruh dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Penelitian dilakukan di Desa Citeko Kecamatan Plered dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Program Samsat Masuk Desa di Desa Citeko. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling* yang terdiri dari Koordinator Non Teknis Data Entri Samsat Masuk Desa, Kasie Penerimaan dan Penagihan Samsat Purwakarta, masyarakat wajib pajak. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, seperti wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga alur kegiatan. Pertama, reduksi data, yakni proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi memilah data yang relevan dengan dimensi pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan, serta membuang data yang

tidak berkaitan. Kedua, penyajian data, yakni penyusunan informasi yang telah direduksi ke dalam pola hubungan yang bermakna dalam penelitian ini disajikan secara naratif deskriptif per dimensi teori Jones yang dilengkapi dengan kutipan verbatim untuk memperkuat validitas temuan. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, yakni pemaknaan atas data yang telah disajikan secara konsisten dan dapat dipertahankan.

PEMBAHASAN

Desa Citeko terletak di Kecamatan Plered, Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat, dengan jarak yang cukup jauh dari kantor Samsat Induk yang berada di pusat Kabupaten Purwakarta. Kondisi geografis ini menempatkan Desa Citeko sebagai salah satu wilayah yang paling merasakan manfaat dari kehadiran Program Samsat Masuk Desa. Sebelum program ini hadir, wajib pajak dari Desa Citeko harus menempuh perjalanan jauh ke pusat kota, yang tidak hanya membutuhkan waktu dan biaya transportasi tambahan, tetapi juga sering kali menyebabkan wajib pajak melewati batas waktu pembayaran dan dikenai sanksi denda.

Program Samsat Masuk Desa dilaksanakan secara berkala setiap hari kerja kecuali hari libur di Desa Citeko, dengan tempat pelayanan yang disewa dari aset desa. Layanan yang disediakan meliputi pembayaran PKB tahunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Program ini tidak melayani penggantian STNK lima tahunan, pencetakan plat nomor, mutasi kendaraan, maupun balik nama, yang harus tetap dilakukan di Samsat Induk. Mekanisme pembayaran di Samsat Masuk Desa pun berbeda dari Samsat Induk: tidak ada tahapan pendaftaran dan penetapan terpisah, sehingga wajib pajak langsung dapat melakukan pembayaran setelah verifikasi berkas, menjadikan prosesnya lebih cepat dan efisien.

Samsat Masuk Desa merupakan program pelayanan publik dari Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang menghadirkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor langsung ke wilayah desa. Program ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah, cepat, dan efisien dalam membayar pajak kendaraan. Dengan adanya program Samsat Masuk Desa, masyarakat tidak perlu datang

ke kantor Samsat induk yang biasanya berada di pusat kota. Pelayanan dilakukan melalui mobil layanan keliling atau kerja sama dengan kantor desa, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta mendukung peningkatan pendapatan asli daerah (PAD).

Berikut teori dan indikator yang digunakan peneliti untuk menjelaskan bagaimana Implementasi Program Samsat Masuk Desa Dalam Meningkatkan Layanan Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Citeko, peneliti menggunakan teori Charles O Jones (1996) dalam Bahri et al., (2020:17) sebagai berikut :

1. Organisasi
 - a) Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab
 - b) Koordinasi Antar Instansi
 - c) Kualitas dan Kuantitas SDM
 - d) Sarana dan Prasarana
2. Interpretasi
 - a) Pemahaman Tujuan Program
 - b) Sosialisasi kepada masyarakat
 - c) Kejelasan Informasi
3. Penerapan
 - a) Proses Pelayanan
 - b) Hambatan Pelaksanaan
 - c) Adaptasi Terhadap Kondisi Lapangan

Pengorganisasian

Dimensi pengorganisasian mencakup aspek pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar instansi, kualitas dan kuantitas SDM pelaksana, serta ketersediaan sarana prasarana pelayanan.

Dalam hal pembagian tugas, pihak Samsat bertanggung jawab atas seluruh proses teknis pelayanan meliputi verifikasi berkas, input data, perhitungan pajak, penerimaan pembayaran, dan pencetakan bukti pembayaran sementara pihak Pemerintah Desa Citeko berperan sebagai pendukung dengan menyediakan tempat pelayanan, membantu penyampaian informasi kepada warga, dan menjaga ketertiban pelaksanaan. Koordinator Non Teknis

Data Entri Samsat Masuk Desa, Bapak Yayat Ruyatna, S.E menyatakan: "Dari pihak Samsat itu yang menangani proses teknisnya. dari pihak desa lebih ke mendukung pelaksanaannya, misalnya menyediakan tempat, membantu menyampaikan informasi ke warga."

Sementara itu, Kasie Penerimaan dan Penagihan Samsat Kabupaten Purwakarta, Bapak Bagus Firmansjach, S.Sy, menegaskan bahwa pembagian tugas pada dasarnya sudah jelas, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala berupa penumpukan tugas pada petugas saat jumlah wajib pajak meningkat: "Pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan Program Samsat Masuk Desa pada dasarnya sudah jelas dan disesuaikan dengan fungsi masing-masing. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, seperti penumpukan tugas pada petugas saat jumlah wajib pajak meningkat, serta koordinasi yang perlu lebih ditingkatkan agar tidak terjadi kebingungan di lapangan."

Koordinasi antar instansi telah berjalan cukup baik dan dilakukan secara langsung dengan pemerintah desa sebelum setiap pelaksanaan kegiatan, mencakup koordinasi mengenai penentuan jadwal, lokasi pelayanan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat setempat.

Dari sisi kualitas SDM, petugas dinilai memahami prosedur pelayanan dengan baik. Bapak Bagus Firmansjach, S.Sy menyatakan: "Kualitas SDM yang terlibat dalam pelaksanaan Program Samsat Masuk Desa pada umumnya sudah cukup baik, karena petugas telah memahami prosedur pelayanan dan mampu menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku." Namun dari segi kuantitas, jumlah petugas masih terbatas sehingga kerap kewalahan ketika jumlah wajib pajak melebihi kapasitas normal. Bapak Yayat Ruyatna, S.E mengakui: "Kalau wajib pajak yang datang cukup banyak, biasanya terasa agak kewalahan karena petugasnya terbatas. Tapi sejauh ini masih bisa diatasi dan pelayanan tetap berjalan."

Terkait sarana prasarana, kondisi lapangan menunjukkan beberapa keterbatasan yang cukup signifikan. Tempat pelayanan masih berstatus sewa dari desa bukan milik Bapenda sehingga ketika jumlah pengunjung meningkat, ruang terasa sempit dan fasilitas pendukung dirasakan kurang

memadai. Bapak Yayat Ruyatna, S.E menyatakan: "Kalau boleh jujur sih belum, karena ini bukan milik bapenda tapi milik desa, jadi di sini itu kita sewa tempatnya. Kalau wajib pajak yang datang cukup banyak, ruang pelayanan terasa agak sempit dan peralatan yang tersedia jadi terbatas."

Keluhan serupa disampaikan oleh para wajib pajak. Ibu Rina Marlina menyatakan: "Kalau dari segi fasilitas sudah ada, tapi kadang tempatnya terasa agak sempit kalau yang datang banyak, jadi harus antre cukup lama." Bapak Udin Sarifudin menambahkan perlunya penambahan kursi tunggu: "Fasilitasnya sudah cukup memadai, ada komputer dan tempat pelayanan, tapi mungkin ke depannya bisa ditambah supaya lebih nyaman, terutama tempat duduk untuk antre karena terlalu sedikit." Selain itu, koneksi internet menggunakan jaringan seluler bukan kabel tetap sehingga rentan terhadap gangguan sinyal, berbeda dengan unit Samsat yang berlokasi di *outlet* permanen yang menggunakan jaringan kabel lebih stabil.

Interpretasi

Dimensi interpretasi berkaitan dengan sejauh mana para pelaksana memahami tujuan program serta efektivitas sosialisasi kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para pelaksana memiliki pemahaman yang baik dan komprehensif terhadap tujuan program. Bapak Bagus Firmansjach, S.Sy menyatakan: "Program ini dipahami sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan pemahaman yang baik tersebut, para pelaksana dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan program, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal dan tepat sasaran." Pemahaman yang tepat terhadap tujuan program ini penting karena berimplikasi pada cara petugas memprioritaskan kemudahan dan kecepatan layanan bagi wajib pajak desa.

Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi: pengumuman di kantor desa, pemberitahuan melalui perangkat desa dan RT/RW, serta grup *WhatsApp* warga. Bapak Yayat Ruyatna, S.E

menjelaskan: "Biasanya disampaikan lewat pihak desa, seperti pengumuman di kantor desa, informasi dari perangkat desa, atau dari grup *WhatsApp* warga. Kadang juga disampaikan secara langsung kalau ada kegiatan di desa. Jadi sebagian besar warga sudah tahu kalau ada pelayanan Samsat Masuk Desa."

Respons masyarakat terhadap sosialisasi yang telah dilakukan cukup beragam. Mayoritas informan dari unsur masyarakat mengaku mengetahui jadwal pelayanan dari perangkat desa atau grup media sosial. Bapak Agus Dodo A menyatakan: "Saya tahu program ini dari perangkat desa, biasanya ada pemberitahuan kalau ada jadwal Samsat Masuk Desa." Ibu Rina Marlina menyebutkan: "Informasinya biasanya disampaikan lewat grup *WhatsApp* warga, jadi saya tahu kapan saja ada pelayanan di desa." Bapak Septiansyah menyatakan pertama kali mengetahui dari teman, kemudian baru mendapat informasi resmi dari desa.

Meski demikian, masih ditemukan kekurangan dalam kelengkapan informasi yang disampaikan. Bapak Yayat Ruyatna, S.E mengakui: "Memang ada beberapa masyarakat yang masih kurang memahami persyaratan atau jadwal pelayanannya. Biasanya kendalanya di kelengkapan berkas. Tapi, secara umum sih informasi sudah kami sampaikan melalui desa, hanya mungkin perlu ditingkatkan lagi agar semua masyarakat benar-benar mengetahui secara detail terkait layanan Samades ini." Hal ini terkonfirmasi dari pengakuan Bapak Septiansyah yang pernah datang tanpa berkas lengkap karena belum mengetahui secara rinci persyaratan yang harus dibawa, sehingga harus pulang dan kembali lagi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi sudah ada namun belum menjangkau seluruh warga secara merata dan komprehensif, terutama dalam hal detail persyaratan administrasi.

Penerapan

Dimensi penerapan menyangkut prosedur pelayanan, responsivitas dan kemampuan adaptasi petugas terhadap kondisi lapangan yang dinamis, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Secara umum, masyarakat memberikan respons sangat positif terhadap program ini. Bapak Agus Dodo A menyatakan: "Menurut saya sangat membantu, karena sekarang bayar pajak tidak usah jauh lagi harus ke kota, prosesnya juga ga lama dan ga ribet." Ibu Rina Marlina menambahkan: "Iya ngebantu banget, apalagi buat saya yang sibuk kerja, jadi dengan adanya Samsat Masuk Desa ini jadi lebih hemat waktu dan tenaga." Bapak Muhammad Rizky secara khusus menyoroti manfaat bagi warga dengan keterbatasan akses: "Menurut saya ini ngebantu banget, apalagi untuk masyarakat yang akses transportasinya terbatas." Bahkan menurut Bapak Yayat Ruyatna, S.E proses pembayaran di Samsat Masuk Desa justru lebih cepat dibandingkan di Samsat Induk: "Proses pelayanannya juga malah di sini lebih cepat dibanding di Samsat induknya. Karena kan di sana hampir pendaftaran, penetapan, sama pembayaran kalau di sini mah langsung pembayaran, jadi hampir sama kayak Samsat Keliling."

Namun dalam praktiknya, beberapa hambatan masih ditemui secara konsisten. Pertama, antrean panjang ketika jumlah wajib pajak melebihi kapasitas pelayanan harian, terutama pada jam-jam ramai. Bapak Muhammad Rizky menyatakan: "Kendala yang saya rasakan biasanya saat jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, jadi harus menunggu antrean cukup lama." Kedua, keterbatasan waktu pelayanan membuat wajib pajak yang datang terlambat harus kembali di hari berikutnya. Bapak Iwan Nurzaman menyebutkan: "Waktu pelayanan yang terbatas membuat masyarakat harus menyesuaikan jadwal, sehingga tidak semua bisa langsung terlayani dalam satu waktu." Ketiga, gangguan jaringan internet yang menggunakan sinyal seluler berbeda dari outlet permanen yang menggunakan kabel. Bapak Yayat menjelaskan: "Biasanya hambatannya itu dari jaringan, kemarin pernah kendala jaringan di sini, gabisa laporan, karena kan ini jaringannya pakai seluler, ya ga pakai kabel beda sama yang di Wanayasa karena Wanayasa itu tempat pelayanannya ada di outlet jadi di sana pakai kabel yang sudah pasti." Ibu Dinda Safitri dan Bapak Udin Sarifudin juga mengalami hambatan serupa akibat koneksi lambat. Keempat, beberapa wajib pajak datang tanpa kelengkapan berkas akibat informasi persyaratan yang belum detail, seperti yang dialami Bapak Septiansyah.

Kelima, kondisi cuaca turut mempengaruhi kenyamanan, sebagaimana diutarakan Bapak Agus Dodo A: "Kadang kendalanya di cuaca, kalau hujan jadi kurang nyaman karena tempatnya kecil apalagi jika sedang penuh."

Sebagai respons terhadap kondisi lapangan yang dinamis, petugas melakukan berbagai bentuk adaptasi. Bapak Bagus Firmansjach menjelaskan: "Petugas telah melakukan penyesuaian terhadap kondisi lapangan yang dihadapi. Adaptasi dilakukan dengan mengatur alur pelayanan sesuai dengan situasi, seperti menyesuaikan jumlah masyarakat yang datang, serta berkoordinasi dengan pihak desa untuk menjaga ketertiban selama pelayanan berlangsung." Bapak Yayat menambahkan bahwa ketika situasi tidak memungkinkan, dilakukan pembatasan jumlah pelayanan: "Biasanya kalau seperti itu kami mengatur antrean, tapi kadang juga dilakukan pembatasan jumlah pelayanan sesuai kemampuan petugas dan dilihat juga dari waktu dan tempat pelayanan jika memang tidak memungkinkan, biasanya kita stop, dilanjutkan lagi besok." Kemampuan adaptasi ini dinilai cukup memadai dalam menjaga keberlangsungan program meski menghadapi berbagai keterbatasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program Samsat Masuk Desa di Desa Citeko, Kecamatan Plered, Kabupaten Purwakarta telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari aspek pengorganisasian yang menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarinstansi yang berjalan dengan baik, serta sumber daya manusia yang cukup kompeten dalam memberikan pelayanan. Dari aspek interpretasi, pelaksana program telah memahami tujuan program dengan baik dan sosialisasi kepada masyarakat telah dilakukan melalui berbagai media sehingga informasi mengenai pelayanan dapat diterima oleh sebagian besar masyarakat. Sementara itu, pada aspek penerapan, proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta akses yang lebih dekat bagi wajib pajak

dibandingkan dengan pelayanan di Samsat Induk. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan jumlah petugas, gangguan jaringan internet, keterbatasan sarana dan prasarana, antrean pelayanan pada waktu tertentu, serta belum optimalnya penyebaran informasi kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana, penambahan sumber daya manusia, serta optimalisasi sosialisasi agar pelaksanaan Program Samsat Masuk Desa dapat berjalan lebih efektif dan memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, S. Z. (2004). Kebijakan Publik. Jakarta: Pancar Siwah.

Agustino, L. (2014). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.

Afkiyatun. (2025). Implementasi Layanan Samsat Budiman Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. [Skripsi].

Anggiono, R. (2018). Samades permudah warga bayar pajak kendaraan. Jawa Barat Ekspres. <https://jabarekspres.com/berita/2018/04/03/permudah-bayar-pajak-kendaraan/>

Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala, R. (2020). Model Implementasi Program Lembaga Penjaminan Mutu. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Batara, A. S. (2022). Implementasi Program Elektronik Samsat Desa dalam Meningkatkan Kualitas BUMDES di Provinsi Lampung. [Skripsi]. Universitas Lampung.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Irwintari, P. (2020). Kualitas Inovasi Pelayanan Samsat Masuk Desa oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. [Skripsi]. Universitas Padjadjaran.

Jones, C. O. (1996). Pengantar Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Korten, D. C. (1988). Community Organization and Rural Development: A Learning Process Approach. Public Administration Review.

Manasikana, A. (2024). Implementasi Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. [Skripsi]. Universitas Negeri Yogyakarta.

Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Offset.

Mulyadi. (2015). Implementasi Organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ndraha, T. (2003). Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta: Rineka Cipta.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Rasyid, M. R. (1997). Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Yarsif Watampoe.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI Bandung-Puslit KP2W Lemlit UNPAD.

Wahab, S. A. (2012). Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.