

**IMPLENTASI PROGRAM TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG
(TANJAK) DI KOTA PEKANBARU**

Oleh :Naufal Mahran

Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, S,Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The Regional Revenue Agency (Bapenda) of Riau Province has adopted an innovation from West Java Province called Samsat GENDONG to make it easier for taxpayers to pay Motor Vehicle Tax, the name of the program is Samsat Transaction Pickup Between Kampung (TANJAK). The TANJAK Samsat program is a tax payment service that does not have to come directly to the Samsat office, but this program picks up taxes from the taxpayer and makes it easier for taxpayers who live in the suburbs of Pekanbaru to pay the annual Motor Vehicle Tax (PKB). The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of the Samsat TANJAK program and identify and analyze the inhibitory factors of the implementation of the Samsat TANJAK program in Pekanbaru City. The study used the theory of Charles O. Jones uses three indicators: Organization, Interpretation, and Application. The methods used in this study are qualitative research methods that are descriptive. With data collection techniques, observation interviews and documentation. The implementation of the TANJAK Samsat program carried out by the Riau Provincial Bapenda and run by every UPT, especially in Pekanbaru City, has not run optimally and maximally. This is because some of the factors that make the implementation process of the Samsat TANJAK program not optimal and maximum because the facilities and infrastructure provided by Bapenda are still less than sufficient, the socialization carried out by the Riau Provincial Bapenda was left to every UPT implementing the Samsat TANJAK program not adequately. However, the lack of regulations specific to implementing the TANJAK Samsat program made the program in implementation less optimal. So that the implementation process of the Samsat TANJAK program can run optimally and maximally, then the above various factors and needs must be improved and implemented to achieve an optimal and more optimal program.

Keywords : *Implementation, Policy Implementation, Program, Samsat TANJAK.*

PENDAHULUAN

Istilah "Pendapatan Asli Daerah" mengacu pada pendapatan daerah yang berasal dari hasil pajak daerah, hasil redistribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah terpisah, dan pendapatan daerah sah lainnya dengan maksud untuk disertifikasi untuk mendanai otonomi daerah sebagai antitesis dari prinsip desentralisasi. Memeriksa pendapatan daerah saat ini adalah salah satu upaya yang dilakukan untuk memeriksa kapasitas keuangan daerah untuk mengurangi ketergantungan pada pemerintah federal. Kapasitas pemerintah daerah untuk memikul tanggung jawab tambahan meningkat seiring dengan kualitas pendapatan asli daerah. Namun, pusat lebih terlibat dalam menurunkan kualitas penerimaan daerah awal terhadap penerimaan daerah. Reaksi terhadap pembangunan merupakan dampak terhadap masyarakat yang disebabkan oleh peningkatan penerimaan awal daerah. Pengembangan mencakup sejumlah bidang atau industri. Mereka termasuk membangun jalan, fasilitas umum, dan fasilitas lainnya.

Provinsi Riau merupakan salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berkontribusi dalam bentuk penerimaan pajak dan lainnya terkait Pajak Kendaraan Bermotor. Di Kota Pekanbaru, jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang tercatat di Badan Pusat Statistik (BPS) adalah 994,58. Untuk itu, pemerintah daerah khususnya Kota Pekanbaru harus mampu meningkatkan sumber potensi penerimaan daerah.

Perubahan yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan di sektor pajak adalah dengan mengubah sistem dari pemungutan pajak sebelumnya, sistem penilaian resmi menjadi sistem penugasan mandiri. Tujuan pajak yang sistem pajaknya perlu diubah. Sistem ini telah berubah akibat pertumbuhan daya beli mobil karena kebutuhan akan kendaraan bermotor di mana-mana, tidak terkecuali di Kota Pekanbaru. Mendukung peningkatan responsivitas regional adalah faktor lain dalam penyesuaian. PKB adalah pajak kendaraan bermotor yang dikenakan pada berbagai kendaraan bermotor dengan roda yang telah ditempatkan di tanah hukum, termasuk mobil, bus, sepeda motor, kendaraan off-road, truk ringan hingga berat, becak, dan stajj.

Bapenda, Provinsi Riau, telah mengeluarkan strategi optimalisasi penerimaan dengan memaksimalkan peran UPT/UP, mitra kerja, dan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas penyedia jasa dan memprioritaskan kebutuhan sarana dan prasarana dalam anggaran secara bertahap sesuai dengan standar pelayanan yang dilaksanakan dalam bentuk ProduksiNama Samsat Transaksi Antar Kampung atau bisa disebut Samsat TANJAK. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 tentang Penerapan Sistem Administrasi Kendaraan Bermotor Atap Tunggal, dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Gabungan Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pendukung:

1. Samsat Pembantu
2. Samsat *gera/corner/payment point/outlet*
3. Samsat *Drive Thru*
4. Samsat Keliling
5. Samsat *delivery order/door to door*
6. E-Samsat
7. Pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat

Dengan peraturan ini, program Samsat TANJAK termasuk dalam order pengiriman Samsat/door to door karena mekanisme alternatif program Samsat TANJAK untuk memudahkan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor roda dua dan roda empat (PKB) bersamaan dengan pembayaran denda. Untuk memperkuat kebijakan tersebut, Gubernur Riau telah menerbitkan Peraturan Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah yang membahas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) sebagai landasan yuridis keberadaan program tersebut.

Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) terus melakukan inovasi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Bahkan untuk memaksimalkan pendapatan daerah dari sektor pajak, Bapenda langsung mengangkat bola ke masyarakat dan pergi ke desa-desa yang jauh dari UPT Bapenda atau kantor Samsat. Program ini disebut "Transaksi Antar Kampung Penjemputan" yaitu Samsat TANJAK. Samsat TANJAK merupakan inovasi yang diciptakan Bapenda bersama

BRK dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, khususnya pajak di sektor kendaraan roda dua atau kendaraan bermotor yang diadopsi dari Samsat GENDONG Provinsi Jawa Barat.

Bapenda bersama BRK dan Ditlantas Polda Riau mengadopsi program ini untuk memudahkan masyarakat umum membayar pajak dari rumah hanya karena wajib pajak akan dilayani petugas ke rumah masyarakat secara langsung atau langsung, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kantor pusat atau kantor terdekat. Bapenda Provinsi Riau telah menyiapkan 40 sepeda motor yang siap berangkat ke rumah warga yang ingin membayar pajak dari rumah. Dengan kerja sama dengan BRK, program Samsat TANJAK juga dilengkapi dengan mesin EDC (Electronic Data Capture) yang memudahkan masyarakat membayar dengan pembayaran non tunai dan tunai. Dengan kerja sama dengan Direktorat Lalu Lintas Polres Riau, program Samsat ini dilengkapi personel atau petugas yang siap memungut pajak ke kantor, pusat keramaian seperti pasar, serta door to door atau langsung rumah masyarakat.

Samsat TANJAK buatan Bapenda Provinsi Riau masih dibawah naungan UPT Samsat di setiap UPT yang berlokasi di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini, program Samsat TANJAK harus memiliki struktur organisasi/birokrasi sendiri yang tidak berada di bawah naungan UPT. Bapenda Provinsi Riau berencana untuk menentukan bahwa program ini akan berdiri sendiri dan bertanggung

jawab. Namun hingga saat ini belum ada kejelasan dari Kepala Bapenda Provinsi Riau dan Kepala UPT di masing-masing UPP Samsat yang berlokasi di Kota Pekanbaru.

Sementara beberapa permasalahan dalam program Samsat Tanjak adalah kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang disediakan Bapenda untuk program Samsat Tanjak, sumber daya manusia yang disediakan Bapenda dan Ditlantas Polda Riau tidak mencukupi, penyebaran informasi program Samsat TANJAK hanya ada di pusat dan Instagram saja. Salah satunya tidak tepat waktu pemungutan pajak, pelayanan Samsat Tanjak tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Fakta yang terjadi di lapangan terkait fasilitas dan infrastruktur serta SOP Samsat TANJAK.

Bapenda Provinsi Riau menyediakan 40 unit sepeda motor untuk program Samsat TANJAK, namun di setiap UPT Provinsi, khususnya di Kota Pekanbaru, hanya siap menyediakan 2 unit dan semua peralatan pendukung untuk Samsat TANJAK hanya 1 unit. Dalam hal ini, sarana dan prasarana yang disediakan BPKP Riau khususnya di Kota Pekanbaru masih kurang dan mengakibatkan pelaksanaan program Samsat Pemprov Riau yang masih belum berjalan sesuai dengan tujuan Pemprov Riau.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Samsat TANJAK, jelas kegiatan, pelaksana program, dan kualitas standar telah dibuat. Namun petugas dari Bapenda dan Direktorat Lalu Lintas Polres Riau belum menjalankan tugasnya dengan baik.

Meski SOP yang dibuat Bapenda Provinsi Riau terkait program Samsat Tank sudah sangat baik. Sementara itu, waktu kerja program Samsat TANJAK hanya setiap Kamis dan belum efektif karena hanya satu hari dengan fasilitas dan infrastruktur yang terbatas.

Samsat TANJAK memiliki beberapa fenomena yang membuat pelaksanaan program ini terhambat dan kurang efektif. Berdasarkan fenomena yang terjadi dapat disimpulkan daftar inventaris Samsat TANJAK, fasilitas dan infrastruktur masih kurang, dan waktu pelaksanaan program Samsat TANJAK hanya dilakukan pada Rabu dan Kamis atau dalam satu minggu hanya satu jam kerja. Kegiatan sosialisasi dan sosial media yang dilakukan Bapenda Provinsi Riau diserahkan kepada setiap UPT yang melaksanakan program Samsat TANJAK dan tidak sepenuhnya di Kota Pekanbaru. Kurangnya regulasi khusus untuk melaksanakan program Samsat TANJAK membuat program ini dalam pelaksanaan masih kurang optimal.

Peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut dengan judul-judul berikut berdasarkan konteks permasalahan yang dibahas di atas: "Implementasi Program Transaksi Antar Kampung (TANJAK) Di Kota Pekanbaru"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk usaha ilmiah ini. Dengan menyebabkan masalah, penelitian kualitatif berusaha untuk mengartikulasikan pengetahuan komprehensif dan pemahaman tentang

masalah proses dan solusi. Selain itu, ia mencoba untuk menarik perhatian pada masalah dan peristiwa yang ada dari sudut tertentu dan secara akurat dan jujur mewakili fakta dalam subjek. Menurut Bogdan & Taylor dalam Moeloeng (2007:4) proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari kata-kata yang diucapkan atau direkam dari orang-orang dan kegiatan yang dipelajari adalah apa yang dimaksudkan ketika seseorang menggunakan pendekatan kualitatif. Kajian ini berupaya menyelesaikan beberapa permasalahan sesuai dengan permasalahan yang terjadi di lapangan dengan melakukan wawancara dengan informan dan mengumpulkan data di Bappeda Provinsi Riau, khususnya di setiap UPT Kota Pekanbaru, terkait program TANJAK berdasarkan organisasi, interpretasi, dan penerapannya. (Charles O.Jones 1996: 166).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui pengamatan yang dilakukan peneliti di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan Unit Pelaksana Teknis yang menjalankan program Samsat TANJK di Pekanbaru, terlihat bahwa masyarakat (wajib pajak) dibantu oleh TANJAK karena dapat membayar pajak di daerah atau lokasi yang melakukan program ini, tetapi benfasilitas dan infrastruktur Bapenda kurang memadai, sosialisasi yang dilakukan Bapenda diserahkan langsung kepada UPT yang menjalankan program Samsat TANJAK dan tidak berjalan maksimal, dan Samsat TANJAK masih dalam naungan setiap UPT Samsat di Kota

Pekanbaru harus bertanggung jawab sendiri.

Sebagaimana disebutkan dalam konteks pembahasan tentang Pelaksanaan Program Transaksi Antar Kampung (TANJAK) di Kota Pekanbaru, ada beberapa permasalahan atau kondisi yang mempersulit pelaksanaan program SAMSAT TANJAK. Hal ini memerlukan respon, penanganan, dan penyesuaian dalam pelaksanaan program untuk lebih meningkatkan pelaksanaan program semaksimal mungkin. Program Samsat Tanjak di Kota Pekanbaru.

Di Provinsi Riau, khususnya Kota Pekanbaru, terdapat 4 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang menjalankan program Samsat TANJAK ini, yaitu UPT Samsat Simpang Tiga, UPT Samsat Kota Pekanbaru, UPT Samsat Panam, dan UPT Samsat. Menurut Charles O, untuk melihat bagaimana Implementasi Program Transaksi Penjemputan Antar Kampung (TANJAK) di Kota Pekanbaru. Jones (1996: 166) terdiri dari tiga aspek:

1. Organisasi
2. Interpretasi
3. Aplikasi/Penerapan

Tiga aspek di atas adalah poin untuk menilai program yang dijalankan UPT Samsat Simpang Tiga, Samsat Panam, Samsat Rumbai, dan Samsat Pekanbaru Kota dan yang bertanggung jawab atas program Samsat TANJAK adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau seperti yang diharapkan

ORGANISASI

Organisasi yang mendirikan atau mengatur ulang unit, prosedur, dan sumber daya untuk kebijakan untuk menghasilkan efek atau hasil. Kegiatan organisasi adalah upaya untuk mengatur dan mengatur ulang sumber daya, unit, dan prosedur yang menghasilkan upaya untuk menerapkan atau menerapkan kebijakan sebagai hasil sesuai dengan tujuan dan target kebijakan. Identifikasi kelompok kerja yang ada, penugasan tanggung jawab untuk unit organisasi tertentu untuk sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur, dan implementasi kebijakan semua dapat terkait dengan organisasi.

Dalam Pelaksanaan Program Transaksi Antar Kampung (TANJAK) di Kota Pekanbaru, sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu program. Bapenda Provinsi Riau telah menetapkan tupoksi kerja untuk setiap UPT yang berlokasi di Kota Pekanbaru. UPT tersebut adalah UPT Samsat Simpang Tiga, Samsat Pekanbaru Kota, Samsat Panam, dan Samsat Rumbai dalam menjalankan program Samsat TANJAK. Penyaluran tugas dari masing-masing unit telah dilaksanakan oleh petugas Samsat TANJAK dengan sangat baik berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam proses pelaksanaan program SAMSAT TANJAK, Petugas telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pelaksanaan program ini dalam hal sumber daya manusia dengan bekerja meningkatkan beban pajak. Dalam program samsat sanjak.

Samsat TANJAK di lapangan maupun di kantor Bapenda telah

berkontribusi secara aktif dan sukses, dilihat dari inisiatif yang diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena keterbatasan uang dan anggaran, Dinas Anggaran Provinsi Riau mengakomodir semua kegiatan dana dari APBD. Meskipun anggaran untuk kegiatan ini ada, relatif terbatas untuk memastikan bahwa program ini dilaksanakan dengan cara yang paling efektif dalam program TANJAK ini.

Gambar 1. Transportasi Pelayanan Samsat TANJAK



Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Infrastruktur, Pemprov Riau telah menyediakan semua UPT di Provinsi Riau dengan 2 Unit Motor, 2 mesin cetak STNK, 2 Laptop, dan alat lainnya yang membantu dalam menjalankan program Samsat Tank. Namun tentu saja ada beberapa masalah

dan kendala yang terjadi, yakni gangguan jaringan dalam mengecek STNK ada barcode untuk mengecek apakah pendaftarannya sudah mati atau belum, terlambat membayar pajak, dan melihat identitas pengguna kendaraan.

Gambar 2. Pelayanan Samsat TANJAK di Universitas Islam Riau dan Rumah Sakit Prima Pekanbaru



Sumber : Olahan Peneliti

Gambar di atas merupakan kondisi di mana Samsat TANJAK berada di Universitas Islam Riau dan rumah sakit tempat pembayaran pajak melalui program Samsat TANJAK. Dan pengaturan pelayanan yang dilakukan pelaksana/samsat TANJAK sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh Bapenda Provinsi Riau. Dimensi organisasi mencakup semua bentuk kegiatan birokrasi yang memungkinkan kegiatan berjalan lancar, komunikasi

dan koordinasi antara pelaksana dan penanggung jawab pelaksanaan program. Efektivitas program secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat komunikasi antara pelaksana dan penanggung jawab. Implementasi/implementasi langsung juga akan disediakan untuk pengiriman komunikasi langsung.

Program Samsat Tanjak adalah kebijakan yang diterapkan oleh Kepala Bapenda Provinsi Riau yang diadopsi dari Samsat GENDONG Provinsi Jawa Barat. Usai pembuatan program ini, Kepala Bapenda Provinsi Riau menginstruksikan masing-masing Kepala UPT Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan dan Pendapatan di masing-masing daerah, khususnya di Kota Pekanbaru, terdapat 4 UPT Simpang Tiga, UPT Kota Pekanbaru, UPT Pan, UPT Pan. Dengan program ini, dapat membantu masyarakat/wajib pajak untuk membayar pajak tidak harus langsung ke kantor tetapi dengan sistem pengiriman/door to door atau penempatan TANJAK di berbagai dinas di Kota Pekanbaru.

Jika program dilaksanakan dalam hal sumber daya manusia, dana/anggaran, dan infrastruktur, dapat dilihat dari semua wawancara yang telah dilakukan dan dijelaskan di atas bahwa pelaksana telah berperan aktif dan menyelesaikan tugas sesuai bidang dan anggarannya masing-masing. Terlepas dari fakta bahwa fasilitas dan infrastruktur yang telah disediakan sedikit dan cukup, tidak diragukan lagi sejumlah isu dan tantangan yang muncul sepanjang pelaksanaan program. Samsat TANJAK di Kota Pekanbaru.

INTERPRETASI

Para eksekutif menafsirkan hukum agar dapat dimengerti, diterima, dan praktis. Interpretasi ini sejalan dengan tujuan pembentukan kebijakan, memiliki strategi yang dikembangkan dengan baik, dan didukung secara finansial. Dalam hal ini, peneliti ingin melihat bagaimana pelaksana dapat menyadari berbagai hal, termasuk isi program, makna program, dan tujuan program, serta bagaimana pelaksana dapat menjaga sikap hati-hati dan konsisten, rasa tanggung jawab, kreativitas, dan pengetahuan tentang apakah pelaksanaannya sesuai dengan keadilan dan konsisten dengan pelaksanaan tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini berlaku untuk implementasinya terlepas dari apakah ia mematuhi bantuan teknis dan saran implementasi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Hal itu juga mempertimbangkan dukungan dan sikap masyarakat terhadap program Samsat TANJAK di Kota Pekanbaru.

Mekanisme implementasi kebijakan yang lebih tepat dan tepat sasaran diperlukan untuk mengimplementasikan proses implementasi. Prosedur Operasi Standar biasanya digunakan untuk membangun metode ini. SOP ini, atau disebut proses kerja, berfungsi sebagai roadmap bagi pelaksana untuk mengikuti ketika mereka bekerja menuju tujuan yang mereka inginkan. Sanksi tentu saja dikenakan bagi mereka yang melanggar norma yang telah ditetapkan jika hal tersebut tidak sesuai dengan SOP.

Program Samsat TANJAK memiliki panduan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan oleh petugas/pelaksana program ini, ada tahapan-tahapan kegiatan yang harus dijalani wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak menggunakan program Samsat TANJAK:

1. Pemberian formulir SPRKB kepada pemilik Kendaraan Bermotor. Petugas Samsat TANJAK, dari Polres Samsat, memberikan formulir pengisian pembayaran pajak kepada wajib pajak.
2. Penerimaan kendaraan bermotor terdaftar. Polres Samsat TANJAK menerima formulir yang telah diisi oleh Wajib Pajak untuk memeriksa apakah semua sudah diisi dalam formulir.
3. Penelitian, verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan bupati Kendaraan Bermotor. Polres Samsat TANJAK melakukan verifikasi formulir dan memeriksa scan barcode registrasi apakah sesuai dengan data diri pada formulir. Jika sesuai, telah lulus verifikasi dan validitas dokumen persyaratan lainnya. Wajib Pajak yang tidak lulus verifikasi dan validitas dokumen persyaratan memiliki beberapa ciri, yaitu pendaftaran bukan milik orang lain (bukan atas nama orang lain) jika ingin lulus harus membawa KTP asli pemilik kendaraan bermotor.
4. Pengumpulan data registrasi Kendaraan Bermotor
5. Penetapan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB),

SWDKLLJ, dan PNPB untuk ratifikasi tahunan STNK. Bapenda alias Petugas Samsat TANJAK menentukan berapa besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, dan PNPB yang melakukan validasi pendaftaran tahunan dan jika ada keterlambatan pembayaran pajak, maka denda harus dibayarkan.

6. Penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, dan PNPB. Wajib Pajak menerima bukti pembayaran dari PKB, SWDKLLJ, dan PNPB serta mencetak registrasi yang telah diperpanjang.

Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh Bapenda Provinsi Riau, pelaksana/eksekusi Samsat TANJAK bertanggung jawab dalam melaksanakan program ini sesuai SOP yang berlaku. Namun, masih banyak pembayar pajak yang belum mengetahui program tersebut. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi yang mengharapkan wajib pajak tidak repot datang ke kantor untuk melakukan pembayaran pajak, namun UPT rutin setiap pekan memiliki beberapa poin penempatan Samsat TANJAK di Kota Pekanbaru.

Gambar 3. Sosialisasi Program Samsat TANJAK di Media Sosial



Sumber : Media Sosial UPT Panam, Simpang Tiga, Pekanbaru Kota, dan Rumbai

Researchers can see that from the perspective of the implementer's attitude and responsibility in implementing and understanding the program, implementers have made several efforts to increase taxes through this program, although there are still some obstacles, such as the lack of comprehensive socialization, that the taxpayer is still less aware of The sanjak of Samsat program.

APLIKASI/PENERAPAN

Aplikasi adalah implementasi konsisten dari semua tindakan yang diperlukan untuk pencapaian semua tujuan kebijakan. Sebuah aplikasi dinamis atau prosedur implementasi membutuhkan mengarahkan pelaksana ke instruksi operasi program. Kebijakan program atau eksekusi harus mempertimbangkan faktor-faktor seperti objektivitas, efektivitas, dan efisiensi. Program ini mengharuskan pelaksana untuk memiliki rencana yang tepat, kemampuan untuk mengendalikan kegiatan, dan kemampuan untuk meramalkan pihak-pihak yang bermusuhan. Oleh karena itu, dalam hal ini, peneliti tertarik untuk mempelajari apakah program ini akan efektif jika digunakan atau diterapkan sesuai dengan persyaratan untuk prosedur kerja yang jelas. Selain itu, diharapkan aplikasi ini akan mendapat respon dari kelompok sasaran (kelompok sasaran), baik positif atau negatif, dan memeriksa kesulitan terkait kegiatan aplikasi seperti penyediaan layanan rutin, pelaporan, atau kegiatan lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan saat ini.

Pelaksana program harus diingatkan pada aturan pengelolaan program selama proses aplikasi/aplikasi. Mengenai aturan yang dijelaskan dalam pelaksanaan program Samsat TANJAK, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Kendaraan Bermotor Satu Atap Manunggal pasal 22 ayat 1 menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Gabungan Samsate dapat dibuat

dengan membangun sistem. Untuk unit tambahan. Program Samsat TANJAK termasuk dalam poin pasal 22 ayat 1 yaitu perintah pengiriman Samsat/door to door. Dalam peraturan tersebut juga disebutkan tujuan dan ruang lingkup sesuai dengan standar pelayanan atau Standar Prosedur Operasional (SOP) dalam program Samsat TANJAK.

Tujuan utama Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam menjalankan program Samsat TANJAK ini adalah untuk memberikan layanan pembayaran pajak yang tidak harus datang ke kantor tetapi dengan sistem penjemputan bola untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga pembayaran pajak bisa di mana saja atau dengan sistem penjemputan bola, Bapenda Provinsi Riau mengadopsi program yang berasal dari Provinsi Jawa Barat, yaitu Samsat GENDONG dan di Provinsi Riau bernama Samsat TANJAK. Dan program Samsat TANJAK ini sebenarnya dikhususkan untuk tenaga kesehatan, orang yang bekerja di pasar, dan instansi lain yang sulit membayar langsung ke kantor, tetapi juga tidak menutup kemungkinan pembayar pajak lainnya seperti pegawai swasta dan masyarakat lainnya. Kita harus mempertimbangkan pelaksanaan program saat kita menerapkan program Samsat TANJAK dapat menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan program Samsat TANJAK, baik pelaksana maupun pembayar pajak, diantisipasi untuk memperoleh manfaat darinya. Wajib Pajak juga diharapkan memiliki kesadaran dalam membayar pajak

karena dengan program ini, pembayaran pajak juga dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sesuai dengan waktu operasional Samsat TANJAK. Peneliti tertarik bagaimana reaksi kelompok sasaran (kelompok sasaran) wajib pajak terhadap pertanyaan bagaimana segala sesuatu yang telah dilaksanakan telah mempengaruhi program Samsat TANJAK di Kota Pekanbaru dilihat dari sudut pandang pembayar pajak dan pelaksana/pengusaha.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan peneliti, dapat diketahui apabila aplikasi/aplikasi ini sudah berjalan optimal dan baik dan program Samsat TANJAK dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak meskipun ada kendala saat

2. TANJAK masih kurang, dan waktu pelaksanaan program SAMSAT TANK terbatas. Dalam pelaksanaan program Samsat TANJAK diharapkan berjalan optimal, efektif, maksimal, dan diharapkan membuat wajib pajak memiliki kesadaran dan kesadaran membayar pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, Bapenda Provinsi Riau menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung keberhasilan program Samsat TANJAK dengan menyediakan 2 unit sepeda motor dan alat bantu lainnya untuk memudahkan pelaksana/petugas menjalankan tugasnya dengan baik. Peneliti langsung ke lapangan serta data yang diperoleh peneliti dari bagian pengolahan data, dapat dilihat daftar inventaris Samsat TANJAK di Kota Pekanbaru, khususnya di UPT Samsat

melaksanakan program ini. Untuk respon dari masyarakat/Wajib Pajak sudah sangat baik karena memudahkan mereka untuk melakukan pembayaran pajak tanpa harus ke kantor Samsat.

FAKTOR PENGHAMBAT DARI IMPLEMENTASI PROGRAM TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG (TANJAK) DI KOTA PEKANBARU

Dalam proses pelaksanaan program Samsat TANJK di Kota Pekanbaru, pelaksanaan program tidak berhasil karena sejumlah kendala, sementara tantangan lain muncul sepanjang pelaksanaan. Program Samsat TANJAK telah dirangkum oleh beberapa poin, yaitu:

1. Sarana dan prasarana yang mendukung program SAMSAT Simpang Tiga, UPT Samsat Kota Pekanbaru, dan UPT Samsat Rumbai.

Tabel 1. Inventaris dari Program Samsat TANJAK di kota Pekanbaru

No	UPT Income Management	Item Type and Number of Units					
		Motorcycle	Motorcycle Box	Laptop	Printer	Scanner	Modem
1.	UPT Simpang Tiga	2 unit	2 unit	2 unit	1 unit	1 unit	2 unit
2.	UPT Pekanbaru Kota	2 unit	2 unit	2 unit	1 unit	1 unit	2 unit
3.	UPT Panam	2 unit	2 unit	2 unit	1 unit	1 unit	2 unit
4.	UPT Rumbai	2 unit	2 unit	2 unit	1 unit	1 unit	2 unit

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

3. Sosialisasi dan Aktivasi Media Sosial yang dilakukan Bapenda Provinsi Riau diserahkan kepada setiap UPT yang melaksanakan program Samsat TANJAK dan tidak secara menyeluruh di Kota Pekanbaru. Penyebaran pengetahuan secara verbal atau tidak langsung kepada orang lain atau (kelompok sasaran) untuk tujuan pendidikan atau untuk komunikasi antara sikap, ide, dan perilaku. Penafsiran yang dilakukan Bapenda Provinsi Riau melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program Samsat Tank di Kota Pekanbaru adalah melalui sosialisasi. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kota Pekanbaru melakukan penyebaran informasi atau sosialisasi dengan memberitahukan kepada setiap wajib pajak kepada keluarga atau orang terdekat jika ada program yang memudahkan pembayaran pajak secara manual tanpa harus ke kantor dan sosialisasi non verbal seperti penyebaran brosur Samsat TANJAK di pasar tradisional maupun melalui media sosial setiap UPT. Berdasarkan

survei peneliti mengenai penyebaran informasi atau sosialisasi yang dilakukan UPT, ada media sosial dari UPT Panam dan UPT Rumbai yang tidak aktif dalam sosialisasi Samsat Tank. Bentuk sosialisasi yang dilakukan UPT Panam dan UPT Rumbai tidak efektif yang mengakibatkan sosialisasi belum menyeluruh di Kota Pekanbaru, tetapi hanya di wilayah luas yang menjadi titik kumpul wajib pajak masyarakat.

4. Kurangnya regulasi khusus untuk melaksanakan program Samsat TANJAK membuat program ini dalam pelaksanaan masih kurang optimal. Regulasi adalah aturan yang mengatur pengawasan terhadap segala hal yang berkaitan dengan peraturan atau hukum agar berjalan dengan tertib dan lancar. Dalam pelaksanaan suatu program, tentunya aturan atau dasar yang membuat sebuah program berjalan dengan lancar. Program Samsat TANJAK ini mendapatkan dasar dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 ayat (1) tentang Penerapan Sistem Administrasi

Kendaraan Bermotor Atap Tunggal menjelaskan peningkatan kualitas pelayanan kantor Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu. Program Samsat TANJAK termasuk dalam turunan beberapa poin dalam regulasi, yaitu, order pengiriman Samsat/door to door point. Secara umum, program Samsat TANJAK juga memiliki landasan, yakni dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Dalam perda tersebut tidak ada aturan pembayaran, atau SOP terkait Samsat TANJAK, melainkan sistematika pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan lainnya yang terkait dengan Pajak Daerah. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa regulasi atau landasan hukum program Samsat TANJAK belum ada. Program Samsat TANJAK hanya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan yang telah dibuat oleh 3 instansi, yaitu Direktorat Lalu Lintas Polda Riau, Bapenda Provinsi Riau, dan PT. Samsat TANJAK. Jasa Haraja. Standar Pelayanan adalah Keputusan Bersama Direktorat Lalu Lintas Polda Riau, Bapenda Provinsi Riau, dan PT. POLRI. Jasa Haraja KEP/01/IX/2020/DITLANTAS, 973/KPTS/BAPENDA/II/34, P/39/SP/202020 mengenai Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan ini, membuat program Samsat TANJAK tidak memiliki regulasi yang jelas tetapi hanya dijalankan berdasarkan SOP dan Standar Pelayanan.

KESIMPULAN

Temuan investigasi dan analisis yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: Pelaksanaan Program Transaksi Antar Kampung (TANJAK) di Kota Pekanbaru umumnya tidak berjalan dengan baik dan maksimal, dilihat dari 3 hal penting dalam pelaksanaan kebijakan/program terkait tiga indikator/kegiatan menurut Charles O. Jones, ini adalah:

Organisasi. Program ini, baik dari sumber daya manusia yang kompeten, dana anggaran yang cukup, maupun infrastruktur yang belum terpenuhi, melihat fasilitas dan target yang dimiliki oleh UPT Provinsi Riau untuk memperlancar proses program dan gangguan jaringan. Dalam pengecekan scan barcode di registrasi menjadi menunggu sedikit lebih lama dalam proses pembayaran pajak.

Interpretasi. Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak melalui program Samsat TANJAK dan pelaksana/pejabat melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh Bapenda Provinsi Riau, pelaksana/eksekusi Samsat TANJAK bertanggung jawab dalam melaksanakan program ini sesuai dengan SOP yang berlaku.

Aplikasi/Penerapan. Pelaksana program harus diingatkan pada aturan pengelolaan program selama proses aplikasi/aplikasi. Payung hukum dalam pelaksanaan program Samsat TANJAK, yakni Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penerapan Sistem Atap Manunggal Kendaraan Bermotor dan Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun

2011 Tentang Pajak Daerah. Pelaksanaan program Samsat TANJAK diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Wajib Pajak maupun pelaksana. Wajib Pajak juga diharapkan memiliki kesadaran membayar pajak karena program ini. Program ini sebenarnya dikhususkan untuk tenaga kesehatan, orang-orang yang bekerja di pasar, dan instansi lain yang sulit membayar langsung ke kantor, tetapi juga tidak termasuk wajib pajak potensial lainnya, seperti yang terutang oleh pegawai swasta dan masyarakat lainnya.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat TANJAK antara lain: berdasarkan tabel daftar inventaris Samsat TANJAK, fasilitas dan infrastruktur masih kurang, dan waktu pelaksanaan program Samsat TANJAK hanya pada Rabu dan Kamis atau dalam satu minggu hanya satu hari kerja, sosialisasi dilakukanut. Pihak Bapenda Provinsi Riau diserahkan kepada setiap UPT yang melaksanakan program Samsat TANJAK dan tidak sepenuhnya berada di Kota Pekanbaru.

Para peneliti bertujuan untuk menyajikan dan mendefinisikan beberapa ide yang diantisipasi untuk menjadi masukan dan pertimbangan untuk penelitian berdasarkan hasil penelitian dan percakapan yang disebutkan. Saran-saran berikut diberikan oleh peneliti:

1. Organisasi. Diharapkan sumber daya dalam bentuk sarana dan prasarana seperti inventarisasi layanan Samsat TANJAK akan menambah beberapa unit lagi untuk tahun depan sehingga pelayanan dan peningkatan kualitas tenaga kerja akan tercapai dan maksimal. Memelihara dan

memperbaiki perangkat pemindaian barcode disebabkan oleh tuning yang lebih optimal dan penambahan modem untuk membuat jaringan sinyal lebih cepat dari sebelumnya.

2. Interpretasi. Diharapkan para pelaksana dan pejabat lebih memahami dan lebih jelas siapa yang melakukan pembayaran melalui program Samsat TANJAK ini. Diharapkan para pelaksana/eksekutif/pejabat akan melakukan sosialisasi tentang Samsat TANJAK secara menyeluruh di Kota Pekanbaru, khususnya UPT Panam dan UPT Rumbai.
3. Aplikasi/Penerapan. Saat mendaftar, diharapkan target Wajib Pajak yang membayar pajak menggunakan program Samsat TANJAK akan meningkat lagi setiap tahunnya dan diharapkan target tersebut akan tercapai. Segera dibuat regulasi yang jelas terkait program tersebut karena jika sudah jelas ada dasar atau regulasi yang mengatur mekanisme TANJAK Samsat, maka akan optimal dan maksimal dalam pelaksanaannya. Selain wajib pajak, diharapkan lebih berhati-hati, meningkatkan kesadaran, dan kewajiban membayar melalui program Samsat TANJAK untuk mendukung program Bapenda ini, dan dengan program Samsat TANJAK diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak, terutama petugas rumah sakit, pekerja di pasar, dan masyarakat lainnya

Seorang pria yang tidak dapat membayar pajak karena dia masih bekerja. Diharapkan jam operasional TANJAK Samsat dapat ditingkatkan lagi agar lebih efektif dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar Dasar Kebijakan Publik* (Revisi Ke). Bandung: ALFABERTA, cv.
- Moeloeng, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ratri. (2014). *Implementasi Kebijakan Publik*.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah*, 82–84.
- Sofian Effendi dan Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei*. (T. Sofian Efendi, Ed.).
- Sugiyono. (2018). Tentang Purposive Sampling, 130.
- Suparno. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik dalam Praktek*.
- AH Nugroho, R Puspitasari, E. P. (2016). Implementasi Gemar Membaca Melalui Program Pojok Baca dalam Mata Pelajaran IPS Pada Siswa Kelas VIII Di SMPN 2 Sumber. *Eduksos*, 5(2), 187–206.
- Cahyo Sasmito, E. R. N. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan di Kota Batu, 3(2), 68–74.
- Dr. Kusnida Indarajaya, M. S., & Nurul Hikmah, S.Sos., M. A. (2020). IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA (Studi Pada Fungsi Badan Permusyawaratan Desa Di Desa Bintang Ninggi II Kecamatan Teweh Selatan Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 10–15.
- Ersya, M. P., Rafni, A., & Bakhtiar, Y. (2022). Implementasi Program Relawan Kader Pengawas Partisipatif pada Pilkada 2020 di Kabupaten Pesisir Selatan, 5(2).
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2012). Implementasi kebijakan publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia. *Online Public Access Catalog*, 192–193.
- Hamdan Husein Batubara, Dessy Noor Ariani. (2018). Implementasi Program Gerakan Literasi Sekolah di Sekolah Dasar Negeri Gugus Sungai Miai Banjarmasin. *Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar (JPsd)*, 4(1), 15–29.
- Ilmu, J., Publik, A., Apriyanto, D., Poltitik, I., Tanjungpura, U., Universitas, P., ... Universitas, P. (2021). Implementasi program kampung keluarga berencana di desa angan tembawang dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *PUBLIKA: JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA*, 10(1), 7–8.
- Iqra Syahnur. (2021). Implementasi Program Jaringan Electronic Akses Jeka Data Center (Jeka Daent) di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika dan

Statistika Kabupaten Jenepoto.

Widharyadi, S. W., Ningrum, S.,
Widianingsih, I., & Charles, O.
(2022). IMPLEMENTASI
PROGRAM VAKSINASI DI
KABUPATEN TANGGAMUS,
5, 47–58.

Nilna Najiha. (2019). Implementasi
Program Pendaftaran Tanah
Sistematis Lengkap (PTSL) di
Kota Malang (Studi pada Badan
Pertanahan Nasional Kota
Malang.

Pasal 22 ayat (1) Peraturan Presiden
Republik Indonesia Nomor 5
Tahun 2015 tentang
Penyelenggaraan Sistem
Administrasi Manunggal Satu
Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi Riau No 8
Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

<https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/wilayah/pemerintah-provinsi-riau-/badan-pendapatan-daerah>

<https://badanpendapatan.riau.go.id/>