

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi implementasi kebijakan layanan *Samsat Keliling* di Samsat Soreang, Kabupaten Bandung, sebagai upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Layanan ini dirancang untuk menyediakan kemudahan pembayaran PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pengesahan STNK secara mobile, terutama bagi masyarakat yang sulit menjangkau kantor Samsat pusat. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan kebijakan berdasarkan teori implementasi kebijakan Van Metter dan Van Horn.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Van Metter dan Van Horn (dalam Agustino, 2012), yang mencakup enam aspek utama: (1) standar dan sasaran kebijakan, (2) sumber daya, (3) karakteristik organisasi pelaksana, (4) sikap pelaksana, (5) komunikasi antarorganisasi, dan (6) kondisi sosial, ekonomi, serta politik. Hasil penelitian menunjukkan beberapa kendala utama, termasuk ketidaksesuaian persyaratan wajib pajak, keterbatasan sumber daya seperti jaringan dan perangkat kerja, serta kurangnya koordinasi antarorganisasi. Selain itu, faktor sosial, ekonomi, dan politik turut memengaruhi implementasi kebijakan. Meskipun layanan *Samsat Keliling* berhasil meningkatkan penerimaan PKB secara signifikan (peningkatan sebesar 68,66% dari 2019 hingga 2022), masih diperlukan perbaikan dalam standar pelayanan, komunikasi antarorganisasi, serta edukasi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak.

Kesimpulannya, keberhasilan implementasi kebijakan *Samsat Keliling* bergantung pada optimalisasi enam aspek utama: standar kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antarorganisasi, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Rekomendasi penelitian mencakup perbaikan prosedur layanan, peningkatan koordinasi, dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB.

Kata kunci: *Samsat Keliling*, Pajak Kendaraan Bermotor, Implementasi Kebijakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Samsat Soreang.

ABSTRACT

This study evaluates the implementation of the Samsat Keliling (Mobile Samsat) policy at Samsat Soreang, Bandung Regency, as an effort to enhance compliance with Vehicle Tax Payments (Pajak Kendaraan Bermotor or PKB). This service is designed to facilitate mobile PKB payments, Motor Vehicle Title Transfers (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor or BBNKB), and vehicle registration validations, particularly for residents who have difficulty accessing central Samsat offices. The study employs a qualitative approach with a case study method to analyze the policy's implementation effectiveness based on Van Metter and Van Horn's policy implementation theory.

The research utilizes Van Metter and Van Horn's policy implementation framework (as cited in Agustino, 2012), encompassing six key aspects: (1) policy standards and objectives, (2) resources, (3) characteristics of implementing organizations, (4) attitudes of implementers, (5) inter-organizational communication, and (6) social, economic, and political conditions. The findings reveal several major challenges, including non-compliance with taxpayer requirements, resource limitations such as network and operational tools, and insufficient inter-organizational coordination. Additionally, social, economic, and political factors also affect policy implementation. Although the Samsat Keliling service has significantly increased PKB revenue (a rise of 68.66% from 2019 to 2022), improvements in service standards, inter-organizational communication, and public education are still required to boost tax compliance.

In conclusion, the success of the Samsat Keliling policy implementation depends on optimizing the six key aspects: policy standards, resources, implementing organization characteristics, implementer attitudes, inter-organizational communication, and social, economic, and political conditions. Recommendations from this study include improving service procedures, enhancing coordination, and intensifying public outreach to increase awareness of tax payment obligations.

Keywords: Mobile Samsat, Vehicle Tax, Policy Implementation, Taxpayer Compliance, Samsat Soreang.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu ngalakukeun evaluasi kana palaksanaan kawijakan layanan Samsat Keliling di Samsat Soreang, Kabupaten Bandung, minangka upaya pikeun ningkatkeun kpatuhan dina mayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Layanan ieu dirancang pikeun mempermudah pembayaran PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sareng pengesahan STNK sacara mobile, hususna pikeun masyarakat anu susah ngahontal kantor Samsat pusat. Panalungtikan ieu nganggo pendekatan kualitatif kalayan metode studi kasus pikeun nganalisis efektivitas pelaksanaan kawijakan dumasar kana teori implementasi kawijakan Van Metter sareng Van Horn.

Teori implementasi kawijakan Van Metter sareng Van Horn (dina Agustino, 2012) ngawengku genep aspék utama: (1) standar sareng tujuan kawijakan, (2) sumber daya, (3) karakteristik organisasi pelaksana, (4) sikap pelaksana, (5) komunikasi antarorganisasi, sareng (6) kaayaan sosial, ékonomi, sareng politik. Hasil panalungtikan nunjukkeun sababaraha hambatan utama, kaasup ketidaksesuaian sarat wajib pajak, kawatesan sumber daya sapertos jaringan sareng alat kerja, ogé kurangna koordinasi antarorganisasi. Salian ti éta, faktor sosial, ékonomi, sareng politik ogé mangaruhan palaksanaan kawijakan. Sanaos layanan Samsat Keliling hasil ningkatkeun pendapatan PKB sacara signifikan (kalayan peningkatan 68,66% ti taun 2019 nepi ka 2022), masih aya perbaikan anu diperyogikeun dina standar layanan, komunikasi antarorganisasi, ogé edukasi ka masyarakat pikeun ningkatkeun kasadaran mayar pajak.

Kasimpulanana, kasuksésan implementasi kawijakan Samsat Keliling gumantung kana optimalisasi genep aspék utama: standar kawijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antarorganisasi, sareng kaayaan sosial, ékonomi, ogé politik. Rekomendasi panalungtikan ieu ngawengku perbaikan prosedur layanan, ningkatkeun koordinasi, sareng sosialisasi anu langkung intensif ka masyarakat pikeun ningkatkeun kpatuhan dina mayar PKB.

Kecap konci: Samsat Keliling, Pajak Kendaraan Bermotor, Implementasi Kawijakan, Kpatuhan Wajib Pajak, Samsat Soreang.