

EVALUASI PROGRAM SIGNAL DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA PROVINSI RIAU)

M. Harry Yuditra, Dita Fisdian Adni

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

Email : harryyuditra500@gmail.com

Abstrak

Aplikasi SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan. Aplikasi ini mulai ditetapkan pada tahun 2022. Namun terjadi permasalahan terkait penerapannya, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi Signal Riau itu sendiri, Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem eror, serta proses pembayaran yang cukup panjang, sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara manual daripada menggunakan aplikasi Signal Riau. Adapun tujuan untuk menilai pelaksanaan Program Signal Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Kecamatan Siak Hulu)serta hambatannya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau, pegawai serta masyarakat yang membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwasannya pembayaran pajak secara online atau sering disebut program signal belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan wajib pajak belum mengetahui sepenuhnya mengenai program signal bahwasanya dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran dan terhindar dari denda keterlambatan membayar pajak. Faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pembayaran online atau program signal adalah kurangnya sosialisasi dari pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, kurangnya dukungan dan respon wajib pajak, kurangnya sarana dan prasarana. Kurangnya partisipasi pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan program signal.

Kata Kunci : *Evaluasi, Program Signal, Pajak Kendaraan*

Abstract

The SIGNAL application is a service for approving Annual STNK, Motor Vehicle Tax Payments and Payment of Mandatory Contributions to Road Transport Traffic Funds. This application will begin to be implemented in 2022. However, there are problems related to its implementation, a lack of public understanding regarding the importance and obligation of paying taxes and a lack of understanding of the tax payment process through the innovation of the Signal Riau application itself. This is also due to the dependence on the system and internet connection which can This causes system errors and the payment process is quite long, so many taxpayers choose the manual method rather than using the Signal Riau application. The aim is to assess the implementation of the Signal Program in an effort to

increase the receipt of motor vehicle tax payments (Study of the Kubang Revenue Management Technical Implementation Unit, Siak Hulu District) as well as the obstacles. The method used is a descriptive, qualitative method; The informants in this research were the Head of the Kubang Revenue Management Technical Implementation Unit, Bapenda, Riau Province, employees and the public who pay taxes. Based on the research results, it shows that online tax payments or often called signal programs have not worked well, this is because taxpayers do not fully know about the signal program, which can make it easier for taxpayers to pay and avoid fines for late paying taxes. Inhibiting factors that influence online payments or signal programs are lack of socialization from the Kubang Revenue Management UPT, lack of support and response from taxpayers, lack of facilities and infrastructure. Lack of participation by Kubang Revenue Management UPT employees and motor vehicle taxpayers in providing information regarding the implementation of the signal program.

Keywords: *Evaluation, Signal Program, Vehicle Tax*

PENDAHULUAN

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal dengan *E-Government* berdampak pada integrasi sistem. Implementasi SPBE yang terpadu ini bertujuan untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi. Indonesia dewasa ini selalu meningkatkan kualitasnya sebagai suatu bangsa, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga peningkatan kekuatan ekonomi. Tak mau ketinggalan, sektor pemerintahan juga ikut berinovasi. Salah satu cara untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien adalah dengan dibentuknya sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) (Prabowo, dkk, 2022).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang siap dijalankan oleh pemerintah baik kementerian, lembaga, maupun pemerintahan daerah merupakan perwujudan reformasi birokrasi. SPBE biasa disebut juga *E-Government* merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisasi terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh

pemerintah. Penerapan SPBE ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien dan efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandeengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi Signal (Samsat Digital Nasional).

Aplikasi SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan,

Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan...

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Aplikasi ini mulai ditetapkan pada tahun 2022. Saat akan melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi Signal maka harus terlebih mengunduh aplikasi Signal terlebih dahulu, yaitu Samsat Digital Nasional yang tersedia di Playstore dan AppStore.

Secara digital aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (database), kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi. Hal ini diintegrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence atau AI*) menggunakan aplikasi berjenis mobile platform untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara digital sekaligus mengakomodir kepentingan berbagai pihak yang terkait (Bapenda, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah) tanpa mengabaikan fungsi pengawasan resident kepemilikan kendaraan yang menjadi salah tugas utama Polri. Sistem pada aplikasi Signal memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik ranmor dengan melakukan pencocokan wajah (face matching) pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan data KTP elektronik di Kemendagri.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan Signal Riau yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNBPN Pengesahan STNK. Layanan Signal ini

bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah di akses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak 5 tahunan kendaraan bermotor berpelat Riau cukup dilakukan melalui ATM Bank Riau Kepri. Dengan diberlakukannya layanan Signal ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berikut dapat dilihat data hasil penerimaan pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Kecamatan Siak Hulu :

Tabel 1.1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Melalui Program Signal

No.	Tahun	Jumlah Unit	Target	Realisasi
1.	2022	114	Rp. 4.275.538.878	Rp. 35.257.571
2.	2023	52	Rp. 4.752.247.899	Rp. 77.368.586

Sumber : Bapenda Provinsi Riau, 2023

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun dalam hal ini Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Signal di Provinsi Riau tergolong masih sangat rendah yaitu hanya sejumlah 239 Unit dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi Signal Riau itu sendiri, Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem eror, serta proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak melakukan pembayaran di ATM Bank Riau Kepri kemudian membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor Samsat terdekat, sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara manual daripada menggunakan aplikasi Signal Riau.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif Kualitatif, artinya suatu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan suatu peristiwa untuk diambil kesimpulan secara umum. Menurut Nawawi (2005:64) bahwa bentuk deskriptif yaitu bentuk penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat.

Menurut Denzin & Lincoln (1994) dalam Ahmadi (2016:14) mengemukakan bahwa peneliti kualitatif adalah multimetode dalam fokus, termasuk pendekatan interpretif dan naturalistik terhadap pokok persoalannya. Ini berarti para peneliti kualitatif meneliti segala sesuatu dalam latar alamianya, berusaha untuk memahami atau menginterpretasi fenomena dalam hal makna-makna yang orang-orang berikan pada fenomena tersebut. Oleh karena itu menfokuskan pada penggambaran dan pemecahan yang dianalisa secara deskriptif kualitatif.

Penelitian ini penulis lakukan pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau merupakan unit pelayanan umum yang melayani pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan terdapatnya permasalahan terkait dengan penerapan pelayanan pembayaran pajak secara online.

Menurut Bungin (2007: 76) Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Penulis dalam penelitian ini mengambil sumber data dari wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan yakni: Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau Pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau, Masyarakat pembayar pajak kendaraan bermotor roda dua (2) dan Masyarakat pembayar pajak kendaraan roda empat (4)

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :
 1. Identitas responden
 2. Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, saran dan prasarana dan kompetensi pegawai.
 3. Hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Program Signal Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau)
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau dan melalui riset kepustakaan meliputi :
 1. Gambaran umum Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan

Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan...

Pendapatan Kubang Bapenda
Provinsi Riau

2. Jumlah pegawai
3. Tingkat pendidikan pegawai
4. Umur pegawai

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

1. Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Metode pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2008: 166). Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2008:166), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

2. Wawancara / Interview

Metode wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan dengan secara *terstruktur* maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka

maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono, 2008: 157)

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan. Kelebihan dokumentasi ini adalah karena data tersedia, siap pakai, serta hemat biaya dan tenaga (Mahi M. Hikmat, 2011: 83).

Menurut Meleong dalam Mahi M. Hikmat (2011:83) bahwa dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, manafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Analisis data dalam penelitian secara teknis dilaksanakan secara induktif yaitu analisa yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu data yang diperoleh dari responden, diseleksi keabsahan dan kejujurannya, kemudian digeneralisasikan untuk menggambarkan keadaan secara induktif sedangkan data sekunder digunakan untuk landasan berpikir untuk merumuskan sekaligus membahas hasil penelitian lapangan dengan cara diperoleh kesimpulan.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar, maka pada uraian berikut penulis akan menjelaskan berdasarkan penyelenggaraan masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Indikator Efektivitas

Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis mengenai sasaran dan tujuan dibentuknya program signal saat ini masih terbilang kurang optimal. Dapat dilihat dari kondisi lapangan dan wawancara yang dilakukan kepada kepala, pegawai UPT dan wajib pajak. Ditemukan bahwa wajib pajak lebih memilih menggunakan pembayaran secara manual dari pada menggunakan secara online atau program signal.

Kesimpulan dan hasil observasi yang dilakukan dalam penelitian mengenai indikator efektivitas, bahwa dari segi pencapaian sasaran kurang optimal karena wajib pajak masih belum paham sepenuhnya menggunakan program signal atau pembayaran pajak secara online. Dari segi dukungan, wajib pajak adalah salah satu dukungan utama dalam hal ini. karena keberhasilan kebijakan pemerintah adanya masyarakat terlibat penuh didalamnya.

2. Indikator Efisiensi

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai tercapaian keefesienan dalam pembayaran menggunakan program signal masih terbilang kurang dalam action nya, karena dari wajib pajak sendiri merasakan dalam penggunaan

pembayaran melalui program signal masih sama dengan menggunakan secara manual.

Kesimpulan dan obervasi yang dilakukan penulis terkait indikator efesiensi, bahwa dari keefesienan dalam pembiayaannya yang tepat, adanya ketepatan waktu dan adanya proses pengerjaan yang cepat ini kurang maxsimal karena dalam proses pengerjaannya dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk tahap *finising* (selesai) dalam pencetakan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan).

3. Indikator Kecukupan

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai adanya dukungan dari masyarakat dan dapat terjangkau kantor program signal saat ini kurang maxsimal, karena dari masyarakat lebih memilih secara manual dan saat ini kantor UPT Pengelolaan Kubang terjangkau oleh kalangan wajib pajak.

Kesimpulan dan observasi yang dilakukan oleh penulis mengenai indikator kecukupan belum maksimal, karena perlunya dukungan masyarakat secara penuh dalam menggunakan program signal. Handphone, jaringan yang baik, mesin atm yang disediakan dll adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak secara online atau program signal.

3. Indikator Pemerataan

Hasil observasi yang penulis lakukan dalam pencapaian yaitu tidak memihak satu pihak, jangkauan luas, dan pengawasan yang bersekala saat ini terbilang sudah optimal karena adanya kesetaraan kesetiap wajib pajak mendapatkan pelayanan dalam menggunakan program signal, jangkauan luas, dan adanya pihak kepolisian dalam pengawasan.

Kesimpulan dan observasi yang penulis lakukan mengenai indikator pemerataan penulis menyimpulkan

Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan...

bahwa dari segi pelaksanaan yang dirasakan wajib pajak baik kalangan rendah, menengah maupun kalangan atas merata dirasakan oleh wajib pajak. Artinya setiap wajib pajak boleh menggunakan program signal dan itu sangat disarankan. Dari segi aplikasi program signal, sejauh ini aplikasi didesain dan di buat khusus hanya untuk wajib pajak yang berdomisili di Riau dan dari segi pengawasan, semua yang berkaitan dengan pembayaran pajak dipantau dengan baik sampai tahap finising/selesai karena didalamnya memiliki keterkaitan pada 3 (tiga) instansi yaitu BAPENDA, Jasa Raharja dan Kepolisian.

4. Indikator Responsivitas

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dalam pencapaian partisipasi masyarakat aktif dan adanya *feedback* dari masyarakat saat ini terbilang kurang maksimal, karena masyarakat kurang aktif dalam menggunakan pembayaran program signal seperti lokasi kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dekat dengan lokasi rumah, masyarakat tidak mau direpotkan untuk datang kembali ke kantor UPT Pengelola pendapatan kubang dll.

Kesimpulan dan obeservasi yang dilakukan penulis mengenai indikator resposivitas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas masyarakat kurang maksimal karena dari masyarakat kurang respon dalam pembayaran secara Program Signal, kurang kesadaran diri masyarakat untuk memulai invosi baru dan banyak dari masyarakat sendiri membatasi diri dalam melakukan pembayaran pajak menggunakan program signal.

5. Indikator Ketepatan

Hasil observasi penulis menyatakan bahwa program signal ini bermanfaat bagi masyarakat akan tetapi

masyarakat kurang dalam menanggapinya. Ini disebabkan karena sosialisasi dan ketersediaan saran dan prasarana yang kurang mendukung dalam pembayaran menggunakan program signal.

Kesimpulan dan obervasi yang dilakukan oleh penulis mengenai indikator ketepatan, dapat disimpulkan bahwa sudah maxsimal dari segi ketepatan pembayaran program signal, namun masih perlu perbaikan pelayanan mengenai Program Signal oleh pihak UPT pengelolaan pendapatan kubang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang yaitu bahwa program signal atau elektonik sistem administrasu manunggal satu atap adalah tatacara pembayaran pajak secara online. Dalam hal ini, yang dimaksud tatacara online adalah sistem pembayaran dapat dilakukan melalui *m-banking* atau dapat secara langsung datang ke bank Riau Kepri. Program signal di desain untuk mempermudah wajib pajak dalam pembayaran dan juga mengajak wajib pajak disimplin membayaran pajak serta terhindar dari denda.

Program signal saat ini juga belum banyak diketahui oleh masyarakat. Karena dari pihak pegawai menyadari bahwa program signal kurang disosialisasi kepada masyarakat. Artinya bahwa kebanyakan dari masyarakat masih membayar secara manual karena pengetahuan yang minin terhadap program signal. Ini juga berakibat kurangnya partisipasi masyarat dalam mendukung kebijakan pemerintah yang tercantum dalam Perper no. 05 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor pada pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan

kantor bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu tertuang dalam huruf (f) Program Signal.

Program signal masih akan terus diperkenalkan dan disosialisasi kepada masyarakat. Karena program signal membantu bagaimana masyarakat dapat menggunakan program signal sebagai sistem pembayaran yang baik. Mengingat dunia semakin hari semakin canggih dengan teknologi maju. Dari pihak pegawai juga akan terus mentransformasi segala sesuatu yang diperlukan untuk menunjang keberlangsungan program signal ke depan.

Melihat kebutuhan masyarakat saat ini juga mempengaruhi pendapatan Negara, inilah salah satu cara pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak. Namun, masyarakat beranggapan bahwa program signal dipandang meribetkan atau merepotkan dalam pengurusannya. Sementara itu untuk mejelaskan itu semuanya, pemerintah harus mengubah strategi dalam mensosialisasi dan dalam kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis lakukan dilapangan melalui observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan faktor penghambat terhadap evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPT Pengeolaan Pendapatan Kubang, sehingga pengetahuan wajib pajak minim dalam pembayaran pajak menggunakan program signal.
2. Kurangnya respon wajib pajak dalam mendukung pembayaran secara Program Signal.
3. Kurangnya sarana dan prasarana seperti jaringan yang kurang baik, tempat tunggu yang kurang

memadai, pengeras suara sedikit serta perlengkapan dan peralatan kantor dalam pelaksanaan program signal.

4. Kurangnya partisipasi pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan program signal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program signal di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwasannya pembayaran pajak secara online atau sering disebut program signal belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan wajib pajak belum mengetahui sepenuhnya mengenai program signal bahwasanya dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaraan dan terhindar dari denda keterterlambatan membayar pajak. Tetapi pada kenyataannya dari beberapa wajib pajak yang ada dilapangan tidak mendapati tujuan sepenuhnya kemudahan dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya dari pihak UPT juga kurang mensosialisasikan pembayaran pajak secara online atau program signal hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia dan juga SDM yang terjun langsung ke lapangan
2. Faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pembayaran oline atau program signal adalah kurangnya sosialisasi dari pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, kurangnya dukungan dan respon wajib pajak, kurangnya sarana dan prasarana. Kurangnya

Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan...

partisipasi pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan program signal.

Adapun saran yang dapat dikemukakan penulis sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

3. Diharapkan kepada pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang memberikan sosialisasi program signal kepada masyarakat dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi sudah tersedia dan kesempatan yang ada.
4. Diharapkan Kepala serta Pegawai UPT Pengelolaan Kubang memiliki program dan target dalam pencapaian wajib pajak menggunakan Program Signal.
5. Sarana dan prasarana di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dapat memadai seperti kualitas jaringan yang baik, manambah jumlah komputer, menyediakan mesin atm, menyediakan ruang tunggu khusus untuk wajib pajak membayara secara program signal serta menambah mikrofon pengeras suara.
6. Tahap selanjutnya diharapkan kepada pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan program signal, untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah.

Ahmadi, Rulam. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz. Media.

Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana.

Dunn, William N., 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta, Gajah Mada.

Hadari Nawawi. 2005. Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada.

Mahi M. Hikmat. 2011 Metode Penelitian Yogyakarta: Graha Ilmu.

Miles dan Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Ndraha, Taliziduhu. 2006. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.

Syafie, Inu Kencana, 2007. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.

Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2005. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA