

RINGKASAN

SAMSAT Keliling merupakan pelayanan publik dalam bidang perpajakan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. SAMSAT Keliling dirancang dengan tujuan untuk kemudahan pembayaran PKB, mengurangi antrian di SAMSAT Induk, serta peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pada pelaksanaannya, Program SAMSAT Keliling telah berkembang dengan baik dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan mampu mempermudah masyarakat dalam pembayaran PKB. Dengan diadakannya SAMSAT Keliling dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan perlunya kemudahan akses untuk membayar pajak kendaraan dengan jadwal layanan yang intensif setiap minggunya beroperasi selama 6 hari di tiga titik lokasi yang berbeda dengan fasilitas penunjang yaitu kendaraan operasional, komputer, koneksi internet, dan fasilitas pendukung lainnya. Tercapainya tujuan dari program ini didukung oleh antusias masyarakat menggunakan layanan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan program SAMSAT Keliling dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta sumber data sekunder yang diperoleh dari laporan-laporan dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan pembahasan terkait SAMSAT Keliling. Dengan fokus penelitian menggunakan konsep efektivitas Campbell yaitu pada aspek keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Metode analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014). Teknik validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian efektivitas pelayanan SAMSAT Keliling dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas yaitu: 1) aspek keberhasilan program, pada tahap ini UPPD Kabupaten Banyumas telah melayani wajib pajak dengan tepat waktu, dan pelayanan pembayaran PKB dilakukan dengan proses yang cepat dan efisien; 2) aspek keberhasilan sasaran, menunjukkan sasaran yang tepat dengan layanan pada desa-desa atau daerah yang terpencil dan membutuhkan layanan SAMSAT Keliling; 3) aspek kepuasan terhadap program, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terkait dengan adanya program SAMSAT Keliling; 4) aspek tingkat input dan output, menunjukan besarnya output yang diterima lebih besar daripada input dari adanya SAMSAT Keliling yang dikatakan bahwa program ini telah efektif; 5) Aspek pencapaian tujuan menyeluruh, dari tujuan awal yang ingin dicapai sudah memenuhi target mulai dari kemudahan dalam pembayaran PKB.

Kata Kunci: SAMSAT Keliling, Pelayanan Publik, Program, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak.

SUMMARY

Mobile SAMSAT is a public service in the field of taxation to increase regional original income. Mobile SAMSAT is designed with the aim of facilitating PKB payments, reducing queues at the Main SAMSAT, and increasing taxpayer compliance. In its implementation, the Mobile SAMSAT Program has developed well with the achievement of the goals that have been set to facilitate the community in paying PKB. With the presence of Mobile SAMSAT, it can meet the needs of the community for easy access to pay vehicle taxes with an intensive service schedule every week operating for 6 days at three different locations with supporting facilities, namely operational vehicles, computers, internet connections, and other supporting facilities. The achievement of the objectives of this program is supported by the enthusiasm of the community in using this service. This study aims to determine the effectiveness of the Mobile SAMSAT program service in increasing compliance of motor vehicle taxpayers in Banyumas Regency.

In this research, the author uses a qualitative approach with a purposive sampling technique. The data sources used are primary data obtained through interviews, observations, and documentation, as well as secondary data sources obtained from reports and journals related to the discussion related to Mobile SAMSAT. With the focus of the study using Campbell's effectiveness measurement theory, namely on aspects of program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and achievement of overall goals. The data analysis method used is the interactive analysis model of Miles, Huberman and Saldana (2014). The validity and reliability techniques in this study use source triangulation.

The results of the research on the effectiveness of Mobile SAMSAT services in increasing motor vehicle taxpayer compliance in Banyumas Regency are: 1) aspects of program success, at this stage the Banyumas Regency UPPD has served taxpayers on time, and PKB payment services are carried out with a fast and efficient process; 2) aspects of target success, showing the right target with services in remote villages or areas that require Mobile SAMSAT services; 3) aspects of satisfaction with the program, showing a high level of satisfaction from the community regarding the Mobile SAMSAT program; 4) aspects of input and output levels, showing that the amount of output received is greater than the input from the Mobile SAMSAT which says that this program has been effective; 5) Aspects of achieving overall goals, from the initial goals to be achieved have met the target starting from the ease of paying PKB.

Keywords: Mobile SAMSAT, Public Services, Programs, Taxpayer Compliance, Taxpayers.