



Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bersama Denpasar

Hanang Shadan Pangestu*

Komang Adi Sastra Wijaya

I Putu Dharmanu Yudartha

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: * shadanpangestu045@unud.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the innovative mobile SAMSAT service (SAMSAT Keliling) in improving motor vehicle tax payment services at the Joint SAMSAT Office in Denpasar. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. The study is based on Merilee S. Grindle's policy implementation theory, which emphasizes two main aspects: the content of policy and the context of implementation. The findings indicate that the mobile SAMSAT service enhances public access, improves time efficiency, and encourages greater taxpayer compliance. Supporting factors in implementation include regulatory support, infrastructure readiness, and synergy among related institutions. Conversely, inhibiting factors include limited vehicle units, uneven distribution of information, and the continued use of unofficial brokers (calo) by some community members. Based on these findings, the study recommends increasing public outreach, adding more operational vehicles, and strengthening supervision to combat the use of brokers, in order to optimize service effectiveness.

Keywords: Mobile SAMSAT Service, Policy Implementation, Motor Vehicle Tax

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle, yang menekankan pada dua aspek utama yaitu content of policy dan context of implementation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SAMSAT Keliling memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan efisiensi waktu, serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Faktor pendukung implementasi antara lain dukungan regulasi, infrastruktur, serta sinergi antarinstansi terkait. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah armada, persebaran informasi yang belum merata, dan keberadaan jasa calo yang masih dimanfaatkan sebagian masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, penambahan unit kendaraan operasional, serta penguatan pengawasan terhadap praktik percaloan agar efektivitas layanan semakin optimal.

Kata kunci: SAMSAT Keliling, Implementasi Kebijakan, Pajak Kendaraan Bermotor

I. Pendahuluan

Dalam era otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, pemerintah daerah dituntut untuk lebih inovatif dan adaptif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah lokal untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi perhatian utama adalah pelayanan perpajakan, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang merupakan sumber penting

Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam konteks ini, inovasi pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kontribusi wajib yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penggunaan kendaraan bermotor, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak ini memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah, termasuk pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Namun, dalam praktiknya, proses pembayaran PKB sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti antrian panjang, waktu pelayanan yang terbatas, dan lokasi kantor Samsat yang tidak selalu mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Kondisi ini mendorong perlunya inovasi dalam sistem pelayanan perpajakan.

Salah satu bentuk inovasi yang telah diimplementasikan oleh pemerintah daerah adalah layanan Samsat Keliling, atau yang dikenal dengan istilah *SAMLING*. Layanan ini merupakan bagian dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang merupakan kolaborasi antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Tujuan utama dari layanan Samsat Keliling adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan aksesibilitas, serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB secara tepat waktu. Layanan ini juga sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas (Kriswahyu et al., 2017; Wasisto, 2011).

Di Kota Denpasar, sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi Provinsi Bali, jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2023), jumlah kendaraan bermotor di Denpasar mencapai 1.781.862 unit pada tahun 2024, meningkat dari 1.540.337 unit pada tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan tingginya mobilitas masyarakat dan potensi besar penerimaan pajak dari sektor PKB. Namun, peningkatan jumlah kendaraan tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak. Data dari Bapenda Provinsi Bali (2024) menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang menunggak pajak di Denpasar mencapai 110.204 unit pada tahun 2023, meningkat dari 97.292 unit pada tahun 2022. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan pajak dan realisasi di lapangan.

Fenomena serupa juga terjadi di berbagai daerah lain di Indonesia. Penelitian oleh Defrian et al. (2021) di Kabupaten Pandeglang menunjukkan bahwa meskipun inovasi pelayanan seperti Samsat Keliling telah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam hal sosialisasi dan literasi pajak masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada strategi komunikasi dan pendekatan sosial yang digunakan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik harus dipahami sebagai proses yang tidak hanya menciptakan solusi teknis, tetapi juga membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat (Borins dalam Nuryamin, 2016).

Untuk menjawab tantangan tersebut, Kantor Samsat Bersama Denpasar mengimplementasikan layanan Samsat Keliling sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Layanan ini dirancang untuk menjangkau masyarakat di berbagai wilayah kelurahan dan desa, dengan mendatangi lokasi-lokasi strategis seperti pasar, terminal, dan lapangan umum. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi hambatan geografis dan waktu, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, layanan ini juga diharapkan dapat mengurangi praktik percaloan yang masih marak terjadi di kantor Samsat, yang sering kali menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik (Maulana & Septiani, 2022).

Implementasi layanan Samsat Keliling di Denpasar dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle, yang menekankan dua aspek utama, yaitu *content of policy* dan *context of implementation*. Aspek *content of policy* mencakup kepentingan yang terpengaruh, jenis manfaat, derajat perubahan yang diharapkan, lokasi pengambilan keputusan, pelaksana program, dan sumber daya yang digunakan. Sementara itu, *context of implementation* mencakup kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, serta tingkat kepatuhan dan respons pelaksana terhadap kebijakan. Pendekatan ini memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami dinamika implementasi kebijakan di lapangan (Grindle, 1980; Subarsono, 2011).

Untuk memperkaya analisis implementasi kebijakan, selain menggunakan teori dari Merilee S. Grindle, pendekatan *top-down* dan *bottom-up* dari Sabatier dan Mazmanian juga relevan untuk dipertimbangkan. Pendekatan *top-down* menekankan pentingnya kejelasan tujuan kebijakan, konsistensi pelaksanaan, dan kontrol dari otoritas pusat, yang dalam konteks ini tercermin dari peran Pemerintah Provinsi Bali dalam menetapkan kebijakan Samsat Keliling. Sebaliknya, pendekatan *bottom-up* memberikan perhatian pada diskresi dan adaptasi oleh pelaksana di lapangan, seperti petugas UPTD PPRD Kota Denpasar yang menyesuaikan jadwal dan lokasi layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, analisis implementasi menjadi lebih komprehensif karena mampu menangkap interaksi antara struktur birokrasi dan dinamika lokal dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan peningkatan kepatuhan pajak. Wajib pajak merasa lebih nyaman dan terbantu dengan adanya layanan ini, karena tidak perlu lagi mengorbankan waktu kerja atau menempuh jarak jauh untuk membayar pajak. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Keliling dinilai ramah, cepat, dan informatif, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Pebriani dan Sulaeman (2023) di Kabupaten Sukabumi, yang menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling mampu meningkatkan pendapatan daerah sekaligus memperbaiki citra pelayanan publik.

Namun, implementasi layanan ini juga menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah armada, gangguan teknis, dan ketidakhadiran petugas dari instansi mitra seperti kepolisian, yang dapat menyebabkan layanan terhenti. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan ini atau belum memahami prosedur penggunaannya. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi sosialisasi yang lebih luas dan inklusif, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung layanan.

Dari sisi kelembagaan, UPTD PPRD Kota Denpasar menunjukkan karakteristik yang cukup adaptif dan terbuka terhadap inovasi. Struktur organisasi yang mendukung kolaborasi lintas instansi, serta budaya kerja yang partisipatif dan responsif, menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan implementasi layanan Samsat Keliling. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal koordinasi antarinstansi, terutama dalam penjadwalan dan kehadiran petugas dari mitra kerja. Selain itu, sosialisasi layanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan, agar informasi mengenai jadwal dan lokasi layanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan Samsat Keliling merupakan inovasi kebijakan yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar. Kebijakan ini berhasil menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan dekat, serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan PAD. Namun, untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal, diperlukan penguatan pada aspek sumber daya operasional, koordinasi antarinstansi, sosialisasi kepada masyarakat, serta pengawasan terhadap praktik percaloan. Dengan demikian, layanan Samsat Keliling dapat menjadi model pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat daerah.

II. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi layanan inovatif Samsat Keliling dalam meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Denpasar. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara komprehensif melalui narasi, interpretasi, dan pemahaman terhadap konteks yang melingkupi objek penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017), penelitian kualitatif berfokus pada makna, proses, dan pemahaman terhadap realitas sosial yang kompleks, bukan sekadar pengukuran kuantitatif.

Metode deskriptif digunakan untuk menguraikan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan layanan Samsat Keliling, termasuk dinamika pelaksana, respons masyarakat, serta tantangan yang

dihadapi dalam proses implementasi. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti Kepala Seksi Pelayanan UPTD PPRD Kota Denpasar, Koordinator Samsat Keliling, petugas lapangan, serta wajib pajak pengguna dan bukan pengguna layanan Samsat Keliling. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara fleksibel namun tetap terarah. Selain itu, observasi partisipatif dilakukan untuk memahami situasi pelayanan secara langsung, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi teknis di lokasi pelayanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, peraturan perundang-undangan, serta literatur akademik yang relevan dengan topik penelitian.

Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu dengan memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terhadap implementasi layanan Samsat Keliling. Teknik ini sesuai dengan panduan dari Sidiq dan Choiri (2019), yang menyatakan bahwa purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang kaya dan bermakna dari sumber yang kompeten.

Untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan mengenai implementasi layanan SAMSAT Keliling, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan. Informan dipilih berdasarkan peran strategis dan pengalaman langsung mereka terhadap pelaksanaan kebijakan di lapangan. Tabel 1. berikut menyajikan daftar informan yang terdiri dari pejabat pelaksana, petugas lapangan, serta wajib pajak pengguna dan bukan pengguna layanan SAMSAT Keliling. Pemilihan informan ini bertujuan untuk menangkap perspektif dari berbagai aktor yang terlibat, sehingga analisis yang dilakukan dapat mencerminkan kondisi implementasi secara komprehensif.

Tabel 1 Daftar Informan

No.	Informan	Keterangan
1.	Kepala Pelayanan Seksi	Sebagai informan kunci, Kepala Seksi Pelayanan memiliki peran strategis dalam mengelola implementasi teknis dan operasional layanan SAMSAT Keliling di Denpasar. Beliau bertanggung jawab atas perencanaan lapangan, pengambilan keputusan teknis, alokasi sumber daya, serta pemantauan pelaksanaan layanan. Wawancara dengan informan ini penting untuk memahami kebijakan internal, tujuan layanan, proses pengambilan keputusan, serta evaluasi keberhasilan program dalam kerangka model implementasi kebijakan Merilee S. Grindle.
2.	Staf SAMSAT Keliling	Sebagai informan utama, Staf SAMSAT Keliling adalah pelaksana langsung layanan di lapangan dan memiliki pengetahuan praktis mengenai interaksi dengan masyarakat wajib pajak. Informasi dari mereka sangat penting untuk menggambarkan realitas pelaksanaan layanan, seperti efektivitas penyampaian, kendala teknis, kepatuhan terhadap prosedur, serta tanggapan dan kebutuhan masyarakat. Perspektif staf akan memperkaya pemahaman terkait konteks implementasi, khususnya aspek kepatuhan, efisiensi, dan keberterimaan kebijakan di tingkat akar rumput.
3.	Wajib Pajak Pengguna Layanan SAMSAT Keliling	Pengguna layanan SAMSAT Keliling adalah pihak yang merasakan langsung manfaat dari inovasi ini. Umpan balik dari mereka sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan, kemudahan akses, dan perbaikan yang diharapkan dari layanan ini.
4.	Wajib Pajak Bukan Pengguna Layanan	Wajib pajak yang tidak menggunakan layanan SAMSAT Keliling dapat memberikan perspektif yang berbeda mengenai alasan

mereka tidak memanfaatkan layanan ini. Informasi ini penting untuk mengidentifikasi potensi peningkatan layanan dan memahami kebutuhan serta harapan wajib pajak yang belum terpenuhi.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi pelaksana layanan, yaitu UPTD PPRD Provinsi Bali di Kota Denpasar, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara dan observasi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, dengan menginterpretasikan data berdasarkan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas, tantangan, dan peluang dari layanan Samsat Keliling sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di sektor perpajakan daerah.

III. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Denpasar merupakan pusat pemerintahan, ekonomi, dan budaya di Provinsi Bali, yang secara administratif terdiri dari empat kecamatan, yaitu Denpasar Barat, Denpasar Timur, Denpasar Selatan, dan Denpasar Utara. Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 127,78 km² dan dihuni oleh lebih dari 700.000 jiwa, menjadikannya sebagai wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Sebagai kota metropolitan yang terus berkembang, Denpasar mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Mobilitas masyarakat yang tinggi, ditambah dengan aktivitas ekonomi yang dinamis, menjadikan sektor transportasi sebagai salah satu elemen vital dalam kehidupan kota. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini berdampak langsung terhadap potensi penerimaan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang menjadi salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dalam konteks pelayanan publik, Kota Denpasar memiliki Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali yang berlokasi di Renon. UPTD ini merupakan bagian dari sistem administrasi terpadu yang dikenal sebagai SAMSAT, yang melibatkan kerja sama antara Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja. Kantor Samsat Bersama Denpasar bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi perpajakan kendaraan bermotor, termasuk registrasi, identifikasi, dan pengesahan dokumen kendaraan. Untuk menjawab tantangan pelayanan di tengah tingginya mobilitas masyarakat, UPTD ini mengembangkan layanan inovatif berupa Samsat Keliling, yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara menghadirkan mobil pelayanan ke titik-titik strategis di wilayah kota.

Layanan Samsat Keliling beroperasi secara reguler di berbagai lokasi seperti pasar tradisional, lapangan umum, dan kawasan permukiman padat. Pelayanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang kesulitan mengakses kantor induk karena keterbatasan waktu atau jarak. Dengan sistem jemput bola, Samsat Keliling menjadi solusi atas berbagai hambatan klasik dalam pelayanan perpajakan, seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan praktik percaloan. UPTD PPRD Kota Denpasar juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana sosialisasi jadwal dan lokasi layanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Secara kelembagaan, UPTD ini menunjukkan karakteristik yang adaptif dan kolaboratif, dengan struktur organisasi yang mendukung kerja lintas sektor dan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima.

Dengan latar belakang geografis, demografis, dan kelembagaan yang demikian, Kota Denpasar menjadi lokasi yang relevan dan strategis untuk mengkaji implementasi layanan Samsat Keliling sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di sektor perpajakan daerah.

Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini mengkaji implementasi layanan inovatif Samsat Keliling di Kota Denpasar sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, ditemukan bahwa layanan ini telah memberikan dampak positif terhadap aksesibilitas masyarakat, efisiensi waktu pelayanan, serta peningkatan kepatuhan wajib pajak. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle, yang membagi proses implementasi ke dalam dua dimensi utama: *content of policy* dan *context of implementation*.

Dari sisi *content of policy*, kebijakan Samsat Keliling lahir dari kebutuhan untuk menjawab berbagai tantangan pelayanan konvensional, seperti antrean panjang, keterbatasan waktu masyarakat, dan jarak geografis ke kantor induk Samsat. Kepentingan yang mempengaruhi kebijakan ini berasal dari tiga aktor utama: pemerintah daerah, pelaksana program, dan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki kepentingan fiskal untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui optimalisasi penerimaan pajak kendaraan. Pelaksana program, seperti petugas UPTD PPRD Kota Denpasar, berkepentingan menjaga kelancaran operasional dan efektivitas pelayanan. Sementara itu, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dijangkau, dan tidak membebani waktu kerja mereka.

Tipe manfaat yang dihasilkan dari layanan ini sangat beragam. Bagi masyarakat, manfaat utama adalah kemudahan akses, efisiensi waktu, dan pengurangan biaya transportasi. Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat, karena layanan keliling hadir di titik-titik strategis seperti pasar, lapangan umum, dan permukiman padat. Proses pelayanan yang hanya memakan waktu sekitar 10–15 menit menjadi nilai tambah yang signifikan. Selain itu, manfaat administratif juga dirasakan oleh pemerintah, seperti pembaruan data kendaraan secara real-time dan peningkatan validitas database kendaraan bermotor. Manfaat sosial-politik juga muncul dalam bentuk peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, karena pelayanan dianggap lebih responsif dan humanis.

Derajat perubahan yang dicapai melalui kebijakan ini cukup signifikan. Masyarakat yang sebelumnya enggan membayar pajak karena merasa prosesnya rumit, kini menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap layanan keliling. Perubahan perilaku ini terlihat dari meningkatnya jumlah transaksi di titik-titik layanan, serta munculnya kesadaran baru tentang pentingnya membayar pajak tepat waktu. Namun, perubahan ini belum merata. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan atau belum merasa yakin untuk menggunakannya. Beberapa wajib pajak tetap memilih datang ke kantor Samsat karena merasa lebih familiar dengan prosedur konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dan edukasi masih perlu diperkuat.

Letak pengambilan keputusan dalam implementasi layanan Samsat Keliling bersifat multilevel. Kebijakan strategis ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi Bali melalui Bapenda, sementara keputusan teknis seperti penentuan lokasi, jadwal, dan alokasi personel dilakukan oleh UPTD PPRD Kota Denpasar. Di lapangan, pelaksana memiliki diskresi untuk menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat. Model pengambilan keputusan ini memungkinkan fleksibilitas tinggi dan respons cepat terhadap dinamika lokal, namun tetap berada dalam koridor kebijakan yang ditetapkan oleh otoritas pusat.

Pelaksana program terdiri dari tim lintas instansi, yaitu petugas dari Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Mereka bekerja secara terpadu dalam satu unit mobil pelayanan, dengan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang baik. Petugas Bapenda menangani administrasi pajak, petugas kepolisian memverifikasi legalitas kendaraan, dan Jasa Raharja memastikan pembayaran SWDKLLJ. Meskipun tidak semua petugas menerima pelatihan formal secara berkala, mereka menunjukkan sikap profesional, ramah, dan cepat tanggap terhadap kendala teknis maupun keluhan masyarakat. SOP yang digunakan menjadi acuan penting dalam menjaga mutu pelayanan.

Sumber daya yang digunakan dalam implementasi layanan ini mencakup kendaraan operasional, perangkat elektronik, sistem informasi, dan sumber daya manusia. Mobil layanan telah dimodifikasi menjadi kantor berjalan yang dilengkapi dengan komputer, printer, dan jaringan internet. Namun, keterbatasan jumlah armada menjadi kendala utama. Saat ini hanya terdapat satu unit mobil yang melayani seluruh wilayah Kota Denpasar, sehingga jangkauan layanan belum merata. Selain itu,

ketidakhadiran petugas dari instansi mitra seperti kepolisian dapat menyebabkan layanan terhenti, karena proses verifikasi tidak dapat dilakukan tanpa kehadiran mereka.

Dari sisi context of implementation, kekuasaan dan strategi aktor yang terlibat memainkan peran penting dalam keberhasilan kebijakan. Pemerintah provinsi memiliki kekuasaan dalam perumusan kebijakan dan alokasi anggaran, sementara UPTD PPRD Kota Denpasar memiliki kekuasaan teknis dalam pelaksanaan di lapangan. Strategi jemput bola yang digunakan oleh pelaksana terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan. Masyarakat juga berperan aktif dalam memberikan masukan terkait lokasi dan waktu pelayanan, yang kemudian dijadikan bahan evaluasi oleh pelaksana.

Karakteristik lembaga pelaksana menunjukkan struktur yang adaptif dan terbuka terhadap inovasi. UPTD PPRD Kota Denpasar memiliki budaya kerja yang kolaboratif dan partisipatif, dengan sistem evaluasi mingguan yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Rezim pemerintahan daerah Bali saat ini juga mendukung pelayanan publik yang berbasis teknologi dan pendekatan komunitas, sehingga kebijakan Samsat Keliling mendapat legitimasi yang kuat.

Tingkat kepatuhan pelaksana terhadap SOP tergolong tinggi. Petugas hadir tepat waktu, menjalankan prosedur dengan disiplin, dan menunjukkan sikap ramah kepada masyarakat. Respons terhadap kendala teknis seperti gangguan jaringan atau listrik juga menunjukkan kesiapsiagaan yang baik. Pelaksana memiliki sistem cadangan seperti genset dan aplikasi offline untuk memastikan pelayanan tetap berjalan. Selain itu, pelaksana juga terbuka terhadap masukan masyarakat dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan.

Secara keseluruhan, hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan Samsat Keliling di Kota Denpasar telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak. Namun, efektivitas layanan masih dapat ditingkatkan melalui penambahan armada, penguatan koordinasi lintas instansi, dan perluasan strategi sosialisasi. Dengan dukungan regulasi yang kuat, kepemimpinan yang responsif, dan partisipasi aktif masyarakat, layanan ini memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan publik yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

3.2 Analisis Hasil Temuan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle. Teori ini membagi faktor keberhasilan implementasi kebijakan ke dalam dua kategori utama, yaitu *Content of Policy* dan *Context of Implementation*, dengan masing-masing terdiri dari sejumlah indikator. Analisis berikut disusun berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama proses penelitian adalah sebagai berikut:

3.2.1 Content of Policy

Content of Policy merujuk pada isi kebijakan yang mencakup tujuan, strategi, manfaat, dan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks layanan SAMSAT Keliling di Kota Denpasar, kebijakan ini tidak hanya dirancang sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, tetapi juga sebagai upaya menjawab permasalahan rendahnya kepatuhan wajib pajak, kemacetan, serta antrian yang sering terjadi di kantor SAMSAT induk.

Content of Policy merujuk pada isi kebijakan yang mencakup tujuan, strategi, manfaat, dan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Berikut adalah uraian analisis dari masing-masing indikator dalam *Content of Policy*:

Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi

Pelaksanaan kebijakan layanan SAMSAT Keliling dipengaruhi oleh berbagai aktor dengan kepentingan yang beragam. Pemerintah daerah memiliki kepentingan utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya dari sektor pajak kendaraan bermotor. Dalam konteks ini, layanan keliling merupakan strategi untuk menjangkau wajib pajak yang belum tertib membayar pajak, sekaligus menurunkan angka penunggakan pajak di wilayah Kota Denpasar.

Dari sisi pelaksana, seperti tim UPTD PPRD, kepentingan utama mereka adalah kelancaran pelaksanaan tugas di lapangan, termasuk efisiensi dalam jadwal pelayanan, keamanan saat bertugas, serta dukungan logistik yang memadai. Jika pelaksana menghadapi kendala teknis atau beban kerja yang tidak sebanding, efektivitas layanan bisa menurun. Oleh karena itu, pelaksana juga berkepentingan agar kebijakan ini diiringi dengan peningkatan fasilitas dan dukungan manajerial.

Di sisi lain, masyarakat memiliki kepentingan terhadap kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan layanan publik, terutama dalam hal pembayaran pajak. Wajib pajak berharap layanan ini dapat memangkas waktu tunggu, menghindari antrean panjang, dan memberikan informasi yang jelas terkait kewajiban mereka. Jika harapan ini tidak terpenuhi, maka potensi penggunaan layanan akan menurun.

Keselaran antar kepentingan ini merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Jika pemerintah terlalu fokus pada target PAD tanpa memperhatikan aspek pelayanan, maka akan muncul resistensi dari pelaksana dan masyarakat. Sebaliknya, jika kebutuhan pelaksana dan masyarakat difasilitasi dengan baik, maka kebijakan SAMSAT Keliling dapat berjalan optimal dan mendapatkan dukungan luas.

Tipe Manfaat

Manfaat layanan SAMSAT Keliling dapat diklasifikasikan ke dalam dua perspektif utama, yaitu manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi pemerintah. Bagi masyarakat, layanan ini menjadi solusi atas hambatan klasik dalam pembayaran pajak, seperti antrean panjang, jarak tempuh ke kantor pusat, dan keterbatasan waktu karena pekerjaan. Kehadiran layanan ini di lokasi strategis seperti pasar, banjar, dan lapangan umum memberikan kemudahan akses bagi berbagai kalangan.

Manfaat lainnya adalah meningkatnya kenyamanan dalam proses administrasi. Wajib pajak tidak hanya terbantu dalam aspek kecepatan, tetapi juga dalam hal pemahaman prosedur dan ketersediaan informasi. Petugas di lapangan memberikan layanan konsultatif yang memudahkan masyarakat yang sebelumnya tidak tahu cara membayar pajak atau status kendaraannya.

Dari sisi pemerintah, manfaat utamanya adalah meningkatnya kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat, target penerimaan daerah lebih mudah dicapai. Selain itu, dengan banyaknya wajib pajak yang memanfaatkan layanan ini, terjadi perbaikan data kepemilikan kendaraan karena proses administrasi berjalan lebih tertib dan terkontrol.

Secara sosial, SAMSAT Keliling juga memberi manfaat berupa peningkatan citra layanan publik pemerintah. Masyarakat menilai pemerintah lebih responsif, adaptif, dan mampu menghadirkan inovasi yang berpihak pada kebutuhan mereka. Hal ini memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan daerah.

Derajat Perubahan yang Dicapai

Layanan SAMSAT Keliling telah memberikan dampak signifikan dalam mengubah perilaku masyarakat, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Masyarakat yang sebelumnya cenderung menunda atau menghindari pembayaran pajak kini mulai menunjukkan antusiasme dalam memanfaatkan layanan ini. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran kolektif tentang pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah.

Selain kepatuhan, perubahan yang tercapai juga mencakup persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebelumnya, pelayanan pajak identik dengan antrean panjang, birokrasi rumit, dan waktu tunggu yang lama. Dengan hadirnya layanan keliling, citra tersebut perlahan berubah. Masyarakat merasa lebih dihargai karena pemerintah hadir secara langsung di lingkungan mereka, mendekatkan layanan tanpa harus ke kantor induk.

Namun demikian, perubahan ini belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Beberapa masyarakat di wilayah pinggiran atau yang belum tersentuh layanan masih mengalami kebingungan atau bahkan belum mengetahui adanya SAMSAT Keliling. Kurangnya sosialisasi dan tidak meratanya jadwal distribusi layanan menjadi faktor yang menghambat persebaran perubahan ini secara menyeluruh.

Untuk memperluas dampak perubahan, diperlukan penguatan pada sisi komunikasi publik serta evaluasi rutin terhadap jangkauan layanan. Hal ini penting agar keberhasilan yang telah tercapai tidak hanya

berhenti pada kelompok masyarakat tertentu, tetapi juga menyentuh mereka yang selama ini belum terlayani secara optimal.

Letak Pengambilan Keputusan

Letak pengambilan keputusan dalam kebijakan layanan SAMSAT Keliling terbagi dalam dua level yang saling melengkapi: strategis dan teknis. Pada level strategis, kebijakan dirancang dan ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi Bali melalui Dinas Pendapatan Daerah dan UPTD PPRD Kota Denpasar. Mereka menetapkan kerangka operasional umum seperti alokasi anggaran, target penerimaan, serta prioritas wilayah layanan.

Di level teknis, keputusan diambil oleh pelaksana lapangan seperti koordinator layanan dan staf operasional. Mereka memiliki keleluasaan untuk menyesuaikan jadwal, lokasi pelayanan, hingga metode pendekatan kepada masyarakat. Keputusan teknis ini bersifat adaptif, mengikuti kondisi geografis dan karakteristik sosial wilayah tertentu.

Fleksibilitas dalam pengambilan keputusan teknis sangat penting untuk efektivitas pelayanan. Misalnya, jika di suatu lokasi ditemukan antusiasme tinggi, jadwal layanan bisa diperpanjang atau diulang. Sebaliknya, di lokasi dengan partisipasi rendah, pelaksana dapat mengajukan peninjauan ulang terhadap strategi sosialisasi atau pemilihan tempat pelayanan.

Meski terkesan desentralistik, keputusan teknis tetap berada dalam koridor arahan dan evaluasi dari pimpinan strategis. Sinergi antara pengambil keputusan strategis dan teknis inilah yang membuat implementasi kebijakan bersifat dinamis dan responsif terhadap perubahan di lapangan.

Pelaksana Program

Pelaksanaan kebijakan layanan SAMSAT Keliling dipercayakan kepada tim lapangan dari UPTD PPRD Kota Denpasar yang terdiri atas koordinator, staf administrasi, petugas kepolisian, dan perwakilan lembaga keuangan. Kerja sama antar unsur ini menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran pelayanan dari segi keamanan, teknis sistem pembayaran, dan administrasi perpajakan.

Pelaksana tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai komunikator dan fasilitator dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Profesionalisme, keramahan, serta kemampuan menjelaskan prosedur secara jelas menjadi nilai tambah yang membuat masyarakat merasa nyaman dan percaya untuk menggunakan layanan ini.

Meskipun sebagian besar pelaksana sudah berpengalaman, terdapat kebutuhan akan peningkatan kapasitas secara berkala. Misalnya, pelatihan mengenai teknologi baru, sistem pembayaran digital, atau teknik komunikasi publik menjadi penting untuk terus memperkuat pelayanan. Minimnya pelatihan akan berisiko pada kualitas pelayanan dan kesiapan pelaksana dalam menghadapi dinamika di lapangan.

Selain itu, koordinasi internal antar anggota tim pelaksana perlu diperkuat agar tugas-tugas di lapangan dapat dijalankan secara efektif dan efisien. Jadwal kerja yang padat dan mobilitas tinggi menjadi tantangan tersendiri, sehingga dibutuhkan dukungan manajerial yang mampu menjaga semangat kerja dan performa tim secara konsisten.

Sumber Daya yang Digunakan

Sumber daya dalam pelaksanaan SAMSAT Keliling terdiri atas sumber daya fisik, teknologi, dan manusia. Sumber daya fisik mencakup mobil operasional yang dilengkapi dengan meja pelayanan, genset, komputer, dan perangkat printer untuk menunjang pelayanan cetak STNK dan nota pembayaran. Peralatan ini memungkinkan pelayanan dilakukan secara real-time dan langsung di tempat.

Dari sisi teknologi, sistem SAMSAT menggunakan jaringan pembayaran digital yang terhubung dengan database provinsi. Hal ini memungkinkan validasi data wajib pajak secara cepat. Namun, kendala seperti gangguan sinyal, keterbatasan akses internet di lokasi tertentu, atau sistem yang tidak stabil, kerap menghambat kelancaran proses pelayanan.

Sumber daya manusia terdiri atas petugas pelayanan yang memiliki kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi publik. Dalam praktiknya, beban kerja petugas sering kali tinggi, terutama saat terjadi lonjakan masyarakat pada hari-hari tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa rasio antara petugas dan jumlah pengguna layanan masih perlu diperhitungkan secara optimal.

Untuk menjamin kualitas dan kontinuitas layanan, perlu adanya upaya penguatan dari segi perawatan kendaraan operasional, peningkatan kapasitas SDM, serta investasi dalam infrastruktur digital. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai dan stabil, keberhasilan layanan SAMSAT Keliling akan sulit dipertahankan secara jangka panjang.

3.2.2 Context of Implementation

Context of Implementation mengacu pada konteks lingkungan kebijakan, termasuk aktor, struktur kelembagaan, serta respons pelaksana terhadap kebijakan tersebut. Berikut analisis dari indikator-indikatornya:

Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Aktor yang Terlibat

Implementasi layanan SAMSAT Keliling di Kota Denpasar melibatkan beragam aktor dengan kepentingan dan tingkat kekuasaan yang berbeda-beda. Pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Daerah memiliki kekuasaan tertinggi dalam menetapkan kebijakan, termasuk alokasi anggaran, target penerimaan, serta instruksi strategis kepada UPTD PPRD sebagai pelaksana teknis. Kepolisian juga turut dilibatkan karena peran mereka dalam validasi identitas kendaraan dan pengamanan di lokasi pelayanan.

Setiap aktor yang terlibat membawa kepentingan tersendiri. Pemerintah mengharapkan peningkatan PAD dan tertib administrasi kendaraan bermotor, sedangkan pelaksana lapangan menginginkan efisiensi dalam pelaksanaan serta dukungan fasilitas yang memadai. Sementara itu, masyarakat sebagai pengguna layanan menginginkan proses pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan.

Strategi yang digunakan oleh pelaksana di lapangan sangat bergantung pada dinamika sosial masyarakat. Strategi jemput bola menjadi pilihan yang efektif, di mana lokasi layanan ditentukan berdasarkan potensi wajib pajak dan kebutuhan komunitas lokal. Pelaksana juga aktif membangun kerja sama lintas sektor, seperti dengan desa adat dan pengelola pasar, untuk menjamin partisipasi masyarakat.

Kekuatan koordinasi antar-aktor ini menjadi fondasi penting dalam implementasi kebijakan. Tanpa koordinasi yang solid, potensi tumpang tindih kepentingan atau tarik ulur kekuasaan bisa menghambat kelancaran layanan. Oleh karena itu, sinergi antar instansi dan pelibatan masyarakat dalam tahap sosialisasi serta evaluasi menjadi strategi utama dalam menjaga efektivitas implementasi SAMSAT Keliling.

Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa

UPTD PPRD sebagai pelaksana kebijakan SAMSAT Keliling merupakan unit teknis di bawah Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Lembaga ini berada dalam struktur birokrasi yang relatif terbuka terhadap inovasi, khususnya pelayanan publik berbasis digital dan mobile. Meskipun demikian, pelaksanaan kebijakan tetap dibatasi oleh regulasi yang bersifat sentralistik dari pemerintah pusat, terutama yang berkaitan dengan sistem keuangan daerah dan aturan pajak kendaraan bermotor.

Karakteristik kelembagaan ini memiliki dua sisi. Di satu sisi, sebagai bagian dari birokrasi daerah, UPTD PPRD memiliki fleksibilitas dalam menyesuaikan kebijakan berdasarkan kebutuhan lokal. Mereka dapat menentukan titik-titik layanan strategis, menyesuaikan jadwal pelayanan, serta membentuk tim pelaksana yang adaptif. Di sisi lain, rezim regulasi pusat kadang membatasi ruang gerak, terutama dalam inovasi pembayaran digital atau sistem pelaporan yang terintegrasi.

Lembaga pelaksana menunjukkan karakter kolaboratif, yang ditandai dengan kemitraan bersama instansi seperti kepolisian dan perbankan. Ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan memerlukan pendekatan inter-organisasi yang saling mendukung. Dengan struktur manajerial yang cukup datar, koordinasi dalam lingkup internal juga berjalan relatif efisien.

Namun, untuk menjaga keberlanjutan inovasi, dibutuhkan reformasi kelembagaan yang mengarah pada pembentukan SOP yang lebih fleksibel, pelatihan lintas sektor, serta pembukaan ruang dialog dengan masyarakat sebagai pengguna akhir. Jika birokrasi tetap kaku dan hanya berfokus pada pemenuhan target administratif, maka potensi inovatif dari layanan SAMSAT Keliling akan sulit untuk dikembangkan lebih jauh.

Tingkat Kepatuhan dan Respons dari Pelaksana

Pelaksana SAMSAT Keliling di Kota Denpasar menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap pedoman dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah disosialisasikan, dan administrasi dilakukan secara tertib serta terdokumentasi dengan baik. Kepatuhan terhadap prosedur ini merupakan hasil dari pembinaan yang dilakukan oleh instansi induk dan juga karena adanya sistem pengawasan internal yang berjalan.

Respons pelaksana terhadap kendala di lapangan tergolong cepat dan adaptif. Misalnya, saat terjadi gangguan pada sistem pembayaran atau jaringan data, pelaksana segera melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk mencari solusi, termasuk penggunaan sistem cadangan atau pemindahan lokasi pelayanan sementara. Hal ini menunjukkan kesiapsiagaan dan fleksibilitas dalam menghadapi tantangan teknis.

Selain itu, respons terhadap masyarakat juga menjadi indikator penting keberhasilan pelaksana. Berdasarkan observasi dan wawancara, petugas di lapangan umumnya bersikap ramah, komunikatif, dan mampu menjelaskan prosedur kepada wajib pajak secara jelas. Hal ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Meski demikian, masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek pelaporan, evaluasi rutin, dan penanganan keluhan yang lebih sistematis. Penguatan kapasitas pelaksana, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan peningkatan layanan prima, akan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan tingkat kepatuhan dan responsibilitas tinggi di masa mendatang.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan ini telah berhasil diterapkan namun belum sepenuhnya optimal. Menggunakan teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle, keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua aspek utama yaitu *Content of Policy* dan *Context of Implementation*. Berikut kesimpulan dari masing-masing indikator:

1. *Content of Policy*

Isi kebijakan layanan SAMSAT Keliling dipengaruhi oleh kepentingan pemerintah daerah dalam meningkatkan PAD dan memperluas akses layanan, pelaksana yang memerlukan fleksibilitas operasional, serta masyarakat yang menginginkan layanan cepat dan mudah diakses. Ketiga kepentingan ini saling bersinergi, meskipun koordinasi intensif tetap diperlukan untuk mencegah tumpang tindih peran. Dari sisi manfaat, layanan ini memberikan efisiensi waktu, kemudahan administrasi, dan pengurangan biaya transportasi bagi masyarakat, serta peningkatan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak bagi pemerintah. Namun, manfaat belum merata dirasakan, terutama di wilayah yang belum terjangkau layanan.

Layanan ini telah mendorong perubahan perilaku wajib pajak menjadi lebih patuh, dan memperbaiki citra pelayanan publik menjadi lebih ramah dan partisipatif. Meski demikian, sebagian masyarakat masih memilih membayar pajak di kantor karena belum terbiasa atau mengetahui layanan keliling. Dalam implementasinya, keputusan strategis diambil pemerintah daerah, sementara pelaksana memiliki diskresi teknis terkait lokasi dan jadwal, yang meningkatkan adaptivitas kebijakan. Pelaksana berasal dari UPTD PPRD, kepolisian, dan Jasa Raharja, dan menunjukkan kerja sama yang solid. Kendala yang dihadapi

meliputi belum adanya pelatihan teknis rutin, serta ketergantungan pada kehadiran personel tertentu, seperti petugas kepolisian, yang jika absen menyebabkan layanan terhenti.

Sumber daya yang digunakan mencakup kendaraan layanan, perangkat digital, dan SDM lintas instansi. Meski dukungan dana dan peralatan memadai, hanya satu unit kendaraan yang beroperasi di seluruh Denpasar, sehingga keterjangkauan layanan masih terbatas. Belum adanya sistem rotasi atau cadangan SDM juga menjadi hambatan dalam menjaga keberlanjutan layanan, terutama saat terjadi absensi mendadak.

2. Context of Implementation:

Konteks implementasi menunjukkan bahwa kekuasaan dan strategi aktor kebijakan sangat memengaruhi jalannya layanan. Pelaksana di lapangan memiliki otoritas teknis dan berperan aktif melalui pendekatan “jemput bola”, sementara pengambil kebijakan menyediakan regulasi dan anggaran. Sinergi ini mendorong keberhasilan implementasi, meski koordinasi lintas instansi masih perlu diperkuat untuk mengantisipasi gangguan layanan akibat absensi petugas.

Struktur lembaga pelaksana, yakni UPTD PPRD Provinsi Bali Kota Denpasar, cukup terbuka terhadap inovasi. Pelayanan mengacu pada SOP dan Pergub, namun fleksibilitas pelaksana di lapangan memungkinkan adaptasi terhadap dinamika lokal. Meski begitu, birokrasi yang hierarkis kadang membatasi respons cepat dalam situasi darurat. Tingkat kepatuhan pelaksana terhadap SOP tergolong tinggi, ditunjukkan melalui pelayanan yang tertib, komunikatif, dan solutif terhadap gangguan teknis. Namun, keterbatasan SDM dan ketergantungan pada instansi mitra seperti kepolisian dan Jasa Raharja masih menjadi tantangan yang dapat menghambat kontinuitas layanan.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan layanan SAMSAT Keliling menunjukkan keberhasilan dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih inklusif, fleksibel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, efektivitas layanan masih dapat ditingkatkan melalui penyempurnaan koordinasi antar aktor, penguatan kelembagaan, dan optimalisasi strategi komunikasi kepada masyarakat.

Saran

Implementasi layanan SAMSAT Keliling di Kota Denpasar telah menunjukkan perkembangan positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa permasalahan dalam proses implementasi yang memerlukan perhatian. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Provinsi Bali dan UPTD PPRD Kota Denpasar dalam penguatan dan pengembangan layanan SAMSAT Keliling, guna mendorong efektivitas pelayanan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Saran-saran tersebut meliputi:

1. Kepada Pemerintah Provinsi Bali dan Pemerintah Kota Denpasar, disarankan agar memperkuat dukungan terhadap layanan SAMSAT Keliling dengan menambah armada kendaraan operasional dan menyediakan perangkat penunjang layanan seperti mesin pencetak dokumen dan alat penguat sinyal internet di wilayah yang memiliki jaringan lemah. Dukungan logistik ini diperlukan agar layanan keliling dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata tanpa kendala teknis.
2. Kepada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (PPRD) Kota Denpasar, diharapkan dapat melakukan sosialisasi yang lebih luas dan menyeluruh melalui kerja sama dengan kelurahan, banjar, dan media lokal, agar masyarakat di seluruh wilayah mengetahui keberadaan, jadwal, serta manfaat layanan SAMSAT Keliling. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis dan pelayanan publik juga penting untuk menjaga kualitas interaksi dan profesionalisme dalam pelayanan.
3. Kepada pemangku kepentingan di bidang perpajakan, seperti pihak kepolisian dan mitra perbankan yang tergabung dalam tim pelayanan SAMSAT Keliling, diharapkan untuk terus

memperkuat koordinasi dan integrasi teknis agar layanan yang diberikan tetap berjalan lancar, cepat, dan transparan. Selain itu, pengawasan terhadap praktik percaloan juga perlu diperketat agar tidak menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan resmi pemerintah.

4. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif atau melakukan studi komparatif antar daerah untuk mengidentifikasi faktor keberhasilan dan kendala layanan SAMSAT Keliling secara lebih luas. Penelitian lanjutan juga dapat menjajaki bagaimana digitalisasi dan pelayanan berbasis aplikasi dapat dikembangkan lebih lanjut sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik di sektor perpajakan daerah.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023). *Statistik Transportasi Provinsi Bali 2023*. BPS Provinsi Bali.
- Bapenda Provinsi Bali. (2024). *Laporan Tahunan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Tahun 2023*. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali.
- Defrian, D., Suryadi, A., & Nurhasanah, N. (2021). Inovasi Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 123–135.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Kriswahyu, E., Nugroho, R., & Sari, D. (2017). Inovasi Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 45–58.
- Maulana, R., & Septiani, D. (2022). Praktik Percaloan dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Samsat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 77–89.
- Nuryamin, A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik: Antara Harapan dan Kenyataan. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 89–102.
- Pebriani, R., & Sulaeman, M. (2023). Efektivitas Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah di Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 55–68.
- Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. A. (1980). *The implementation of public policy: A framework of analysis*. *Policy Studies Journal*, 8(4), 538–560. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x>
- Sidiq, A., & Choiri, M. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- Subarsono, A. G. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wasisto, H. (2011). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 101–115.