

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENETAPAN PAJAK KENDARAAN BERMOTORPADA
KANTOR BERSAMA SAMSAT AMURANG MINAHASA SELATAN**

INDRIANI SOPUTAN

VERY LONDA

NOVIE PALAR

This study aims to explain the implementation of the motor vehicle tax determination policy at the samsat amurang minahasa selatan joint office. This research uses qualitative research, and data collection techniques are carried out by means of literature, observation, interviews and documentation. The theory of the approach used is based on 4 indicators as follows (i) communication, (ii) resources, (iii) the attitude of the executor, (iv) the bureaucratic structure of the organization. The results of this study indicate that the implementation of the motor vehicle tax determination policy at the samsat amurang minahasa selatan joint office is carried out well in terms of communication, resources, executive attitudes, bureaucratic structure and organization. To further improve the principle of implementing the motor vehicle tax determination policy at the south minahasa samsat amurang joint office, it is hoped that the officers will improve their performance again in order to achieve an effective and efficient performance towards services.

Keywords : implementation, policy, determination, tax, vehicle, motor.

PENDAHULUAN

Era reformasi telah membawa dampak yang cukup signifikan terhadap sikap-sikap masyarakat yang semakin menuntut keterbukaan dan kebebasan. Masyarakat menjadi cepat tanggap terhadap sistem pengelolaan dan kebijakan dari suatu instansi atau badan baik milik negara maupun swasta. Salah satu yang menjadi perhatian masyarakat adalah pelayanan publik terutama dikantor - kantor pemerintah. Pelayanan publik menjadi sorotan apakah instansi tersebut sudah dikelola dengan baik atau belum. Dalam tatanan praktis, perbaikan dan peningkatan pelayanan sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan masih banyak kelemahan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat.

Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan meningkatkan kedudukannya dimasyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan dan aparat pemerintah. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah masih terasa belum memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Di sana-sini selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mengurus segala keperluan yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakai jalan raya yang merupakan kerja sama antara Kepolisian, Asuransi Kerugian (AK) Jasa Raharja dan Pemerintahan Daerah Provinsi. SAMSAT menjadi pusat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di Bersama SAMSAT Amurang Minahasa

Selatan antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT yang diharapkan mempermudah diperlancar dan murah atau sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan ternyata masih dinilai kurang memuaskan oleh sebagian golongan masyarakat. Untuk memberikan masukan tentang persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT akan dilakukan penelitian yang diharapkan dapat digunakan untuk menilai kualitas, memperbaiki sistem dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan.

SAMSAT sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak yang kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT antara lain: Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Selain itu permasalahan yang terjadi masih ada masyarakat belum mengetahui prosedur sekarang pembayaran pajak serta masih banyak juga masyarakat yang mengabaikan pembayaran pajak yang sekarang juga serba online karena pandemi. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik di butuhkan suatu inovasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penggunaan inovasi teknologi dalam penyelegaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT

semakin diajaki demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pada hakekatnya pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Amurang bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Amurang sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja, aparat dan mekanisme kerja yang ada. Selain itu kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalance secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas kinerja pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai "Implementasi Kebijakan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Amurang".

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan penelitian ini, ada beberapa penulisan yang ada, sebelum melihat kedalam penulisan ini tentu saja peneliti melakukan perbandingan dengan beberapa peneliti terlebih dahulu yang sudah dipublikasikan agar melihat beberapa referensi sebelum melakukan penelitian terhadap penulisan ini. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan yaitu :

Penelitian Gretha Anggresu, Femmy Tulus dan Very Y. Londa (2019) dengan judul Implementasi Kebijakan Penataan Pedagang Kaki Lima di Kota Jayapura Provinsi Papua. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan

model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yaitu dilihat dari empat faktor penting dalam pencapaian implementasi. Komunikasi yang dilakukan antara Dinas Perindagkop dan pedagang kakilima cukup baik, penyampaian komunikasi informasi mengenai peraturan yang ada serta bersosialisasi sudah dipahami oleh pedagang. Sumber daya yang mempengaruhi implementasi kebijakan dalam penataan pedagang kaki lima meliputi sumber daya staf, sumber daya finansial dan sumber daya fasilitas. sumber daya staf masih kurang memadai hanya dibantu instansi yang terkait dalam penataan pedagang kaki lima, sumber daya finansial adalah salah satu faktor yang penting dalam kebijakan, anggaran yang disediakan untuk bidang perdagangan dan digunakan dalam segala dana operasional masih terbilang kurang. Sumber daya fasilitas masih kurang memadai bagi pedagang kaki lima. disposisi dalam menjalankan kebijakan cukup profesional menjalankan tugas dengan berkomitmen untuk mencapai tujuan yang sama. Struktur birokrasi Dinas Perindagkop telah mempunyai struktur birokrasi yang jelas dan telah mengikuti SOP yang benar.

Penelitian Valencia Makaenas, Florence D.J. Lengkong dan Very Y Londa yaitu dengan judul Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus penelitian yang dikemukakan oleh Gorton ada empat komponen pelayanan meliputi: Keterbukaan Menerima Pengaduan, Aksesibilitas, Kemampuan Bereaksi, Transparansi dan bertanggung jawab. Keterbukaan pegawai pengaduan dalam menerima pengaduan sudah cukup baik. Aksesibilitas atau kemudahan selama proses penanganan pengaduan sudah baik. Kemampuan bereaksi dari pegawai pengaduan cukup baik, hal ini dilihat dari penanganan pengaduan yang telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Transparansi dan bertanggung jawab telah diterapkan oleh

pegawai pengaduan.

Konsep Implementasi Kebijakan

Menurut Londa dan Dengo (2017:79) bahwa secara etimologi, implementasi berasal dari istilah bahasa Inggris “to implement”, yang artinya pelaksanaan dan penerapan. Hill and Hupe dan Pressman and Wildavsky dalam Londa dan Dengo (2017:79) yang merumuskan secara pendek bahwa “to implement” atau mengimplementasikan berarti “to provide the means of carrying out” atau menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu; “to give practical effect to” menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, atau to accomplish, to fulfill, to produce, to complete, Pressman and Wildavsky dalam Londa dan Dengo (2017:79) mengatakan bahwa kata implementasi disamping sebagai kata kerja (verb) juga harus mempunyai sebuah obyek (object) yaitu kebijakan (policy). Jadi pada dasarnya implementasi adalah melaksanakan sesuatu dalam hal ini kebijakan yang dapat menimbulkan sesuatu dampak tercapainya atau tidaknya sesuatu kebijakan dengan menggunakan sarana-sarana untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat-pejabat kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan” (Wahab, 2008). Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Dunn mengistilahkannya implementasi secara lebih khusus, menyebutnya dengan istilah implementasi kebijakan dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Publik. Menurutnya implementasi kebijakan (Policy Implementation) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu (Dunn, 2003:132).

Studi implementasi masih merupakan cabang dari ilmu administrasi publik. Hal ini diungkapkan oleh Dye (1992) dan Grindle (1980), bahwa studi implementasi berusaha untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sekali program pemerintah yang tidak biasa dilaksanakan dengan baik. Pressman dan Wildavsky. (1984 : 93) mengutip apa yang dikatakan oleh Udoji bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Kebijakan- kebijakan akan sekedar impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat ditarik suatu benang merah bahwa suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar berdampak pada pencapaian tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan apabila dilihat dari pengertian luas merupakan alat administrasi publik di mana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya dialokasikan dan diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan hendak dicapai. Dalam Kamus Webster yang dikutip Abdul Wahab (2001:64), merumuskan secara pendek bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out*; (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); *to give practical effect to*; (menimbulkan dampak /akibat terhadap sesuatu).

Mengacu pada pandangan diatas, maka dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai suatu proses pelaksanaan keputusan kebijakan, biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, perintah eksekutif, keputusan peradilan, atau dekret presiden, dan lain-lain, yang berdampak pada perbaikan sesuatu masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Pendekatan Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik dapat

dilihat dari beberapa perspektif atau pendekatan. Model Pendekatan Implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation* (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performatansi suatu pengejawantahan paham kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai Variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik, pelaksana bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel-variabel tersebut yaitu:

1. Standard dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
6. Lingkungan sosial, ekonomi, sosial dan politik

Pendekatan *Implementation problems approach* yang diperkenalkan oleh Edward III (1984: 9-10). Edwards III mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan terlebih dahulu mengemukakan dua pertanyaan pokok, yakni: (1) faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan? (2) faktor apa yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakan? Berdasarkan kedua pertanyaan tersebut dirumuskan empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi, yakni komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur birokrasi, termasuk tata alfa kerja birokrasi. Empat faktor tersebut menjadi kriteria penting dalam implementasi suatu kebijakan.

Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam perubahan Undang-Undang

mengenai Pajak Daerah dan Retribusi daerah yang sebelumnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, menjadi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pengaturan pajak mengenai pajak kendaraan bermotor diatur dalam bagian kedua dimulai dari pasal 3-8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Adapun yang dimaksud dengan Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (Tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud adalah :

(a) Kereta Api, (b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara,

(c) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah, (d) objek Pajak Lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga secara otomatis menjadi objek dari pajak kendaraan bermotor ini adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Bisa dikatakan Pajak kendaraan Bermotor ini adalah iuran wajib yang dipungut atas kepemilikan kendaraan beroda baik roda dua sampai lebih yang penerimaannya diatur oleh Pemerintah daerah setempat.

Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor

Telah kita ketahui bersama, bahwa Wajib Pajak setiap tahun harus membayar pajak kendaraan bermotor. Namun tak banyak dari Wajib Pajak tahu apa saja yang telah mereka bayar saat pembayaran pajak selain pajak kendaraan. Walaupun sudah

tertera pada Surat Tanda Kepemilikan Kendaraan (STNK), mayoritas wajib pajak tidak mengamati hal tersebut.

Adapun sebenarnya yang telah mereka bayarkan ketika pajak ulang adalah Bea Balik Nama Keadaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Biaya Administrasi STNK dan Biaya Administrasi Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). BBNKB hanya dikenakan pada wajib Pajak yang melakukan mutasi atau balik nama. Biaya administrasi STNK dan Biaya Administrasi TNKB dikenakan wajib pajak yang melakukan cetak ulang STNK dan cetak ulang plat nomor. Biaya Administrasi STNK ditetapkan sebesar Rp. 200.000 dan Biaya Administrasi TNKB sebesar Rp. 100.000.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sugiono (2006:11), Menurut Creswell dalam Jamaluddin Ahmad (2015: 52), Penelitian Kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Fokus Penelitian

Adapun model atau pendekatan yang digunakan untuk mengkaji implementasi kebijakan adalah pendekatan masalah implementasi kebijakan dikemukakan oleh Edward III (1984: 9-10) Kebutuhan utama

bagi keefektifan pelaksanaan akan kebingungan tentang apa yang seharusnya mereka lakukan dan akhirnya mereka akan mempunyai kebijakan tersendiri dalam memandang penerapan kebijakan tersebut. Ada empat faktor dalam melaksanakannya :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Sikap Pelaksana
4. Struktur Birokrasi Organisasi

Selain itu penelitian dapat mengidentifikasi sekaligus menganalisis keberhasilan implementasi kebijakan, khususnya penetapan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor bersama Samsat Amurang Minahasa Selatan.

Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik masalah yang akan sedang diteliti. Informasi ini dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, skripsi, peraturan-peraturan dan sumber- sumber tertulis.

2. Observasi

Dalam melakukan observasi peneliti terlebih dahulu meninjau ke lokasi ataupun tempat yang ingin di teliti, yaitu Kantor bersama Samsat Amurang Kabupaten Minahasa Selatan mengenai Kebijakan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor bagi Wajib Pajak dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

3. Wawancara

Menurut Ester (2002: 316) mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui

Tanya awab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014: 326) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini diambil dari beberapa unsur, antara lain : unsur pelaksana kebijakan penetapan pajak kendaraan bermotor dikantor bersama Samsat Amurang Minahasa Selatan. Informan dalam penelitian yaitu sebagai berikut

1. Kepala UPT Samsat Amurang Kabupaten Minahasa Selatan 1 orang
2. Petugas Pendataan dan Penetapan 1 orang
3. Informan tambahan, yaitu Wajib Pajak (Masyarakat) 2 orang.

Metode Analisis Data

Metode analisis data meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara, seperti: observasi, wawancara dokumentasi dan sebagainya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan

dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih jelas terperinci dengan cara di verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan- catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah dirangkum, hasil penelitian kemudian akan di deskripsikan sesuai dengan indikator pengukuran pendekatan implementasi kebijakan menurut Edward III (1984: 9-10) yakni sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi ini menunjukkan peranan sebagai acuan agar pelaksana kebijakan mengetahui persis apa yang akan mereka kerjakan. Ini berarti bahwa komunikasi juga dapat dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana kebijakan sehingga penetapan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki metode komunikasi para implementator dan masyarakat dari hasil wawancara yang penulis lakukan.

Dalam petikan wawancara tersebut menurut metode komunikasi dapat

disimpulkan bahwa, Dalam hal ini pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan bermotor. Masih adalagi masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang pajak kendaraan bermotor kalau masyarakat tidak datang ke kantor bersama SAMSAT Amurang.

2. Sumber Daya

Sumber daya mempunyai peran penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan jelas, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bias efektif. Berkaitan dengan faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi proses implementasi suatu kebijakan dipahami melalui perspektif yang berbeda, yaitu membuat kebijakan, pejabat pelaksana di lapangan dan aktor individu selaku kelompok target. Dalam sumber daya para implementator sudah melaksanakan implementasi kebijakan penetapan pajak kendaraan bermotor dengan baik.

Petikan wawancara tersebut bahwa pegawai melakukan Tugasnya dengan baik tapi ada juga masyarakat berpendapat mungkin masih ada kekurangan pelayanan terhadap masyarakat yang wajib membayar pajak

3. Sikap Pelaksana

Jika Implementasi Kebijakan diharapkan berlangsung efektif, para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Para pelaksana selalu tidak melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan.

Akibatnya pembuat kebijakan sering

berhadapan dengan tugas untuk memanipulasikan atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksanaannya atau bahkan membatasi otoritasnya. Mencakup sikap pelaksana para pegawai sudah melaksanakan tugasnya dengan Efektif tanpa ada paksaan atau keberatan dalam melayani masyarakat. Dalam wawancara tersebut adalah bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat itu sudah baik bahkan mekanisme dalam pelaksanaan penetapan pajak tersebut sudah efektif berjalan dengan baik.

4. Struktur Organisasi

Sebagai administrator kebijakan unit organisasi, mereka membangun Standar Prosedur Operasional (SOP) untuk menangani tugas rutin sebagaimana biasanya mereka tangani. Standar dirancang untuk kebijakan-kebijakan baru sehingga sulit terjadi perubahan, penundaan, pembaruan, atau tindakan-tindakan yang tidak dikehendaki. Menurut hasil Wawancara tersebut adalah struktur organisasi atau bagan yang melaksanakan tugas itu ada sebagai bagan untuk mengatur pajak kendaraan bermotor.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Komunikasi, dalam hal ini menyimpulkan Pajak Kendaraan Bermotor pajak yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan bermotor. Ada juga wajib pajak yang tidak mengetahui berbagai informasi pajak karena mereka tidak datang ke Kantor Bersama Samsat Amurang.
2. Sumber Daya yang disimpulkan yaitu pegawai yang melakukan tugasnya sudah baik, tapi ada juga masyarakat yang berpendapat masih ada lagi

kekurangan terhadap pelayanan kepada wajib pajak.

3. Sikap pelaksana, sikap yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat itu sudah baik bahkan mekanisme dalam pelaksanaan dalam penetapan pajak sudah efektif berjalan dengan baik.
4. Struktur Organisasi, yaitu bagan yang melaksanakan tugas itu ada sebagai bagan untuk mengatur pajak kendaraan bermotor yang ada di Kantor Bersama Samsat Amurang.

Saran

Melihat hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran yang dapat meningkatkan Implementasi Kebijakan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Amurang diantaranya :

1. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat menyadari akan membayar pajak sebagai Wajib Pajak bagi yang memiliki kendaraan bermotor.
2. Pemerintah harus melakukan memperbaiki para birokrasi struktural agar tercapainya kinerja yang efektif dan efisien.
3. Pegawai harus bersikap baik, sopan, penuh kesabaran dalam melayani masyarakat sebagai wajib pajak.
4. Pegawai harus mengikuti tugas dan fungsi masing-masing.

Daftar Pustaka

- Anderson. 1979. *Case in Public Policy making*. New York: Preanger Publishers.
- Anggresu. G., Tulus, F., & Londa, V. 2019. Implementasi Kebijakan Penataan Pedagang Kaki Lima di Kota Jayapura Provinsi Papua. *JAP Unsrat*, 5(77).
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi*

- Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dye. 1995. *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall, Engelwood Cliffs.
- Dunn. 1999. *Public Policy Analysis: An Introduction*.
- Herripurwono. 2008. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Liow, H., Lengkong, F., & Palar, N. 2018. Implementasi Kebijakan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Tondegesan Kecamatan Kawangkoan. *JAP Unsrat*, 4(61).
- Londa. V. dan Dengo, S. 2017. *Kebijakan Publik*. Manado : Lembaga Pembinaan dan Pengembangan Pembelajaran Universitas Sam Ratulangi.
- Makaenas, V., Lengkong, F., & Londa, V. 2021. Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Manado. *JAP Unsrat*, 101(7).
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi offset.
- Marihotsiah. 2007. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja grafindo.
- Nurdin dan Dedi. 2017. *Perpajakan Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peters, guy dan Franklin. 1984. *American Public policy, Process and Performance*. NewYork.
- Pressman J.L, A. Wildarskly. 1984. *Implementation*. Berkeley: University of California press.
- Purwonoherry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga
- Sabtier, Paul and Daniel, Masmanian. 1986. *Top Down and Buttom Up*.
- Sihombing, T., Rorong, A., & Laloma, A. 2016. Implementasi Kebijakan Rekrutmen Pegawai PT. Perusahaan Listrik Negara Wilayah Suluttenggo. *JAP Unsrat*, 3(400).

- Sukrisno dan Trisnawati. 2008. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salempempak.
- Taalongonan, E., Lengkong, F., & Laloma, A. 2016. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bitung. *JAP Unsrat*, 3(38).
- Van, M., Donals., dan Van, H. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework in Administration and Society*. Beverlyhill: Sage Publication.
- Wahab, S. 2001. *Analisis kebijaksanaan: Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Edisi Kedua Bumi Aksara.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibawa, S. 1994. *Kebijakan Publik: Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia.

Sumber Lain:

- Undang-undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan Pasal 68
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2009. Tentang Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2008. Tentang Pajak Penghasilan.
- Bapenda Sulawesi Utara. 2019. Peraturan Pajak. <https://dispenda.sulutprov.go.id/>