

EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI NEW SAKPOLE DI KABUPATEN BOYOLALI

Yustisi Harimurti

NPP. 32.0481

Asdaf Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Keuangan Publik

Email: 32.0481@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Eljawati, S.Sos., M.M.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Motor Vehicle Tax (PKB) collection serves as one of the main sources of Regional Original Revenue (PAD) at the provincial level. The Central Java Provincial Government developed the New SAKPOLE application as part of the digital transformation of public services to facilitate online PKB payments. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of PKB collection through New SAKPOLE in Boyolali Regency and identify the inhibiting factors and improvement efforts conducted by the Regional Revenue Management Unit (UPPD) of Boyolali. **Method:** This research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with informants from UPPD Boyolali, users and non-users of the New SAKPOLE application, and supporting documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, applying Budiani's (2017) four effectiveness dimensions: target accuracy, socialization, goal achievement, and monitoring. **Result:** Based on the analysis of the effectiveness of Motor Vehicle Tax (PKB) collection through the New SAKPOLE application, utilizing the effectiveness dimensions proposed by Budiani (2017). The collection of Motor Vehicle Tax through the New SAKPOLE application in Boyolali Regency has not yet achieved full effectiveness. **Conclusion:** The main factors include human resources, technology and systems, leadership, and societal habits. Efforts to enhance effectiveness are centered on strengthening inclusive socialization, improving education, and expanding collaboration. The primary recommendation is to promote the development of interoperability-based innovations and to enhance digital literacy to support service integration.

Keywords: Effectiveness, Motor Vehicle Tax, New SAKPOLE, Digitalization, Interoperability

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) di tingkat provinsi. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan aplikasi New SAKPOLE sebagai bagian dari transformasi digital layanan publik untuk mempermudah pembayaran PKB secara daring. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemungutan PKB melalui New SAKPOLE di Kabupaten Boyolali serta mengidentifikasi faktor penghambat dan upaya peningkatan yang dilakukan oleh Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD)

Kabupaten Boyolali. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan dari UPPD Kabupaten Boyolali, wajib pajak pengguna dan non-pengguna *New SAKPOLE*, serta dokumentasi pendukung. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman menggunakan empat dimensi efektivitas menurut Budiani (2017), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan. **Hasil/Temuan:** Sesuai dengan analisis yang dilakukan terhadap efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *New SAKPOLE* menggunakan dimensi efektivitas menurut Budiani (2017). Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali belum sepenuhnya efektif. **Kesimpulan:** Faktor utama yang memengaruhi yakni sumber daya manusia, teknologi dan sistem, kepemimpinan, serta kebiasaan masyarakat. Upaya peningkatan efektivitas difokuskan pada penguatan sosialisasi yang inklusif, peningkatan edukasi serta perluasan kerja sama. Rekomendasi utama ialah mendorong pengembangan inovasi berbasis interoperabilitas serta meningkatkan literasi digital untuk mendukung integrasi layanan.

Kata kunci: Efektivitas, Pajak Kendaraan Bermotor, *New SAKPOLE*, Digitalisasi, Interoperabilitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak menurut Somerfeld dkk. merupakan pengalihan sumber daya dari sektor swasta ke sektor pemerintah yang bukan disebabkan oleh pelanggaran hukum. Pengalihan ini bersifat wajib dan tidak memberikan imbalan secara langsung maupun proporsional kepada pembayar (Sihombing & Sibagariang, 2020). Suandy (dalam Gunawan, 2020), mendefinisikan pajak daerah sebagai iuran wajib individu atau badan kepada pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang setara. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara, termasuk pembangunan nasional dan pelayanan publik.

Kementerian Keuangan mencatat bahwa hingga 30 November 2023, sebesar 77,88% penerimaan dalam negeri berasal dari pajak. Hal ini menegaskan pentingnya pajak sebagai instrumen utama pembiayaan negara. Dalam konteks otonomi daerah, Pasal 1 ayat (21) UU Nomor 1 Tahun 2022 menjelaskan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Salah satu jenis pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang menjadi sumber pendapatan strategis melalui skema bagi hasil dengan pemerintah kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor didefinisikan oleh Mustaqiem (2008) sebagai iuran wajib yang harus dibayarkan oleh pemilik atau pengguna kendaraan bermotor. Lebih lanjut, pajak ini dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan roda dua atau lebih yang digunakan di jalan raya. Karakteristik utama dari pajak kendaraan bermotor adalah sifatnya yang periodik, artinya wajib dibayar rutin pada setiap tahun.

Pemungutan PKB di Jawa Tengah dilakukan oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi, yang pelaksanaannya didukung oleh Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) di masing-masing wilayah. Reformasi layanan publik mendorong lahirnya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital, yaitu *New SAKPOLE* (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online), yang diluncurkan pada tahun 2017 dan diterapkan di seluruh UPPD, termasuk UPPD Kabupaten Boyolali.

Meskipun jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali meningkat dari 353.236 unit pada tahun 2017 menjadi 539.847 unit pada tahun 2021, serta potensi penerimaan pajaknya pun turut meningkat, belum ada kajian komprehensif mengenai efektivitas pemungutan PKB melalui *New SAKPOLE* di wilayah ini. Hambatan teknis seperti gangguan jaringan dan sistem verifikasi yang belum optimal menjadi tantangan dalam implementasinya.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali. Pasolong (dalam Hertati, 2019) menguraikan efektivitas sebagai konsep yang berakar dari kata “efek” dan merujuk pada hubungan sebab-akibat. Efektivitas mencakup berbagai faktor internal dan eksternal organisasi serta secara umum mengukur sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai (Hertati, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi capaian penerimaan pajak, menganalisis kendala dalam implementasi, serta memberikan rekomendasi strategis guna mengoptimalkan pengelolaan pajak daerah secara digital dan berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti tingkat penerimaan PKB secara kuantitatif atau terbatas pada aspek kepatuhan. Belum banyak kajian yang mengevaluasi efektivitas pemungutan PKB secara menyeluruh melalui pendekatan kualitatif dan menggunakan dimensi evaluatif seperti yang dikemukakan Budiani (2017). Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian terkait efektivitas PKB melalui aplikasi *New SAKPOLE* secara lebih mendalam.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu untuk menunjukkan kebaruan serta relevansi topik yang diangkat. Penelitian oleh Ramadanti dan Kistanti (2024), menunjukkan bahwa sistem pembayaran nontunai berdampak positif terhadap penerimaan pajak, yang pada gilirannya memengaruhi pertumbuhan ekonomi, kecuali *internet banking*; penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM dengan data 2013–2022. Sementara itu, Hidayat dan Nursyadana (2022), menemukan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Samsat Mamuju kurang efektif akibat rendahnya motivasi pegawai dan kurangnya sosialisasi. Penelitian Huwaidaa dan Kamilah (2024), menyatakan bahwa program e-Samsat di UPTD PPD Medan Selatan sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui integrasi teknologi digital. Berbeda dengan itu, Akim dan Pambudi (2023), mengungkapkan bahwa aplikasi *New SAKPOLE* di Kabupaten Purworejo belum efektif karena menambah kompleksitas proses pelayanan publik, dengan kendala teknis dan rendahnya partisipasi masyarakat. Fajriyanti dkk. (2022), juga menyoroti efektivitas e-Samsat di Kabupaten Bandung I Rancaekek yang berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi kendala sarana dan prasarana serta kesulitan teknis. Terakhir, Opit dkk. (2024) menunjukkan bahwa e-Samsat di Sulawesi Utara cukup efektif dalam meningkatkan penerimaan PKB, meski terkendala kurangnya sosialisasi dan akses layanan yang belum merata. Seluruh penelitian tersebut menjadi rujukan penting bagi penulis dalam melihat efektivitas sistem digital dalam pelayanan perpajakan, khususnya untuk melihat bagaimana aplikasi *New SAKPOLE* berkontribusi terhadap penerimaan PKB di Kabupaten Boyolali.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus mengkaji efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali dengan pendekatan kualitatif. Berbeda dengan Ramadanti dan Kistanti (2024) yang menggunakan metode kuantitatif dan membahas sistem pembayaran nontunai secara nasional, serta penelitian Hidayat dan Nursyadana (2022), Huwaidaa dan Kamilah (2024), maupun Fajriyanti dkk. (2022) yang meneliti efektivitas e-Samsat di lokasi berbeda dengan pendekatan dan indikator lain, penelitian ini menggunakan indikator efektivitas menurut Budiani, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan program. Selain itu, objek penelitian ini juga memiliki kekhususan karena berfokus pada kontribusi aplikasi *New SAKPOLE* terhadap penerimaan PKB di Kabupaten Boyolali, yang belum banyak dikaji dalam studi sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru terhadap implementasi layanan perpajakan digital di tingkat daerah.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas, faktor penghambat dan upaya dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Sugiyono (dalam Ardiansyah et al., 2023), menjelaskan bahwa metode kualitatif berbasis filsafat *postpositivisme* digunakan untuk mengkaji kondisi objek secara alamiah, berbeda dengan pendekatan eksperimen. Simangunsong (2016), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat fleksibel, memungkinkan desain penelitian disesuaikan dengan fenomena yang muncul di lapangan. penelitian kualitatif. Penelitian ini sebagaimana dijelaskan Nasution (dalam Hikmawanti, 2020), menegaskan bahwa manusia harus menjadi instrumen utama serta didukung dengan instrumen penunjang lainnya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan model wawancara semistruktur. Moleong (Suwartono, 2014) menyebutnya dengan istilah wawancara berdasar petunjuk umum. Wawancara semistruktur dilakukan sebagai upaya menemukan permasalahan secara lebih terbuka, Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPPD Kabupaten Boyolali, Kasubbag Tata Usaha, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, serta beberapa wajib pajak pengguna maupun non-pengguna aplikasi *New SAKPOLE*. Analisis data dilakukan berdasarkan indikator efektivitas dari Budiani (2017), yang meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Ketepatan Sasaran

Penulis melakukan pengukuran terhadap ketepatan sasaran dalam program pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *New SAKPOLE* dengan menggunakan indikator tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut oleh wajib pajak, yakni melihat sejauh mana aplikasi ini digunakan sebagai alternatif pembayaran.

Table 1.

Realisasi *New SAKPOLE* terhadap Total Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2019-2023

Tahun	Realisasi Total	Realisasi <i>New SAKPOLE</i>	Kontribusi <i>New SAKPOLE</i> (dalam %)
2019	108.533.951.075	631.842.575	0,582%
2020	116.517.734.700	208.927.950	0,179%
2021	134.438.093.000	1.518.230.000	1,129%
2022	154.403.864.850	1.414.895.650	0,916%
2023	156.115.382.000	1.214.469.225	0,778%

Sumber: Seksi Pajak Kendaraan Bermotor UPPD Kabupaten Boyolali

Pada Tabel 1, kontribusi *New SAKPOLE* terhadap total realisasi pajak kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir menunjukkan angka yang relatif kecil. Pada tahun 2023, kontribusi *New SAKPOLE* hanya mencapai 0,778 persen terhadap total penerimaan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPPD Kabupaten Boyolali, Bapak Agus Suranto, pada tanggal 16 Januari 2025 pukul 10:15 WIB, diperoleh keterangan bahwa “Penggunaan *New SAKPOLE* di Jawa Tengah, khususnya Samsat Boyolali, masih di bawah 2%.” Beliau juga menambahkan bahwa target utama *New SAKPOLE* adalah mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan kapan saja dan di mana saja, termasuk bagi masyarakat yang berada di luar kota atau luar negeri, serta kelompok masyarakat tertentu seperti pekerja kantor dan pelaku usaha.

Data ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *New SAKPOLE* mulai dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai alternatif pembayaran, kontribusinya terhadap total penerimaan pajak kendaraan bermotor masih sangat kecil. Penulis menyimpulkan bahwa dari sisi ketepatan sasaran, *New SAKPOLE* sudah mulai mengarah kepada kelompok wajib pajak yang membutuhkan kemudahan akses pembayaran, namun secara keseluruhan kontribusinya terhadap total realisasi PKB masih belum maksimal dan dapat dikategorikan belum tepat sasaran.

3.2. Sosialisasi

Sosialisasi program *New SAKPOLE* menjadi langkah strategis untuk meningkatkan penggunaan aplikasi di kalangan masyarakat. Penulis menyusun dua indikator terkait

sosialisasi program ini, yaitu: (a) frekuensi sosialisasi *New SAKPOLE* dan (b) media/ saluran komunikasi yang digunakan dalam sosialisasi.

a. Frekuensi Sosialisasi *New SAKPOLE*

Penulis melakukan pengukuran terhadap media atau saluran komunikasi yang digunakan dalam sosialisasi *New SAKPOLE* kepada masyarakat. Media yang digunakan secara umum dibagi menjadi dua kategori, yaitu melalui sosialisasi langsung dan melalui media sosial.

Media sosial seperti *Instagram*, *TikTok*, *YouTube*, dan *WhatsApp* menjadi pilihan utama dalam menyebarkan informasi karena dinilai mampu menjangkau masyarakat lebih luas, khususnya generasi muda. *Instagram* disebut sebagai platform paling efektif dalam menyampaikan informasi, dengan intensitas interaksi melalui fitur Direct Message (DM) untuk menjawab pertanyaan masyarakat.

Kasubbag Tata Usaha UPPD Kabupaten Boyolali, Joko Hantoro, mengatakan:

"*Instagram* adalah media yang paling efektif menjangkau masyarakat, terutama generasi muda. Selain itu, *TikTok* juga mulai kami manfaatkan karena penggunaannya semakin meningkat. Namun, sosialisasi langsung di sekolah, desa, atau kecamatan tetap penting karena memungkinkan interaksi dan penjelasan yang lebih mendalam."

Hasil wawancara dengan informan 4, seorang wajib pajak yang bekerja di Karawang, juga mendukung temuan tersebut. Ia mengatakan:

"Saya pertama kali mengetahui tentang *New SAKPOLE* dari media sosial, pas lagi scroll *Instagram*. Kalau di *Instagram* ya cuma sekedarnya aja, tapi pas nyoba *install* aplikasinya, di dalam sudah dijelasin cara pakainya."

Selain melalui media sosial, UPPD Kabupaten Boyolali juga memanfaatkan saluran lain seperti selebaran/flyer, spanduk, kegiatan Car Free Day, razia kendaraan, hingga talkshow di berbagai forum seperti tingkat kecamatan, RT, RW, OPD, sekolah, dan universitas.

Kepala UPPD Kabupaten Boyolali menyampaikan, "Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media seperti sekolah, universitas, media sosial, *talkshow*, hingga kegiatan tingkat kecamatan, RT, RW, dan OPD."

Hasil wawancara dengan informan 6, Pak Jumeri, seorang pedagang di Pasar Ampel, menunjukkan efektivitas sosialisasi langsung. Ia menyampaikan, "Anakku yang ngajarin, katanya di sekolah ada sosialisasi dari Samsat. Kalau aku ini lebih jelas kalau dijelasin langsung."

Namun, hasil wawancara dengan informan 7 dan 8 menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mendapatkan informasi tentang *New SAKPOLE*, sehingga memperlihatkan bahwa jangkauan sosialisasi perlu terus diperluas.

Penulis menyimpulkan bahwa media komunikasi yang digunakan dalam sosialisasi program *New SAKPOLE* telah beragam dan berusaha menjangkau berbagai segmen masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan perluasan dan pendalaman dalam penyampaian informasi agar seluruh lapisan masyarakat memahami program ini dengan baik.

b. Media/ Saluran Komunikasi yang Digunakan dalam Sosialisasi

Penulis melakukan pengukuran terhadap frekuensi pelaksanaan sosialisasi *New SAKPOLE* kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPPD Kabupaten Boyolali pada 16 Januari 2025, sosialisasi difokuskan kepada generasi muda seperti siswa SMA, SMK, dan mahasiswa, dengan harapan kelompok ini dapat lebih cepat mengadopsi teknologi baru.

Sosialisasi dilakukan minimal dua kali dalam sebulan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Selain itu, UPPD juga menggandeng figur atau kreator lokal untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi.

Kepala UPPD Kabupaten Boyolali menjelaskan:

"Sosialisasi dilakukan kepada masyarakat, khususnya generasi muda, dilakukan minimal dua kali sebulan melalui berbagai media seperti sekolah, universitas, media sosial, talkshow, hingga kegiatan tingkat kecamatan, RT, RW, dan OPD. Selain itu, kami menggandeng figur lokal atau kreator lokal untuk mempromosikan *New SAKPOLE*."

Penulis menyimpulkan bahwa frekuensi sosialisasi yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Boyolali tergolong cukup aktif dengan minimal dua kali pelaksanaan dalam sebulan. Namun, efektivitas dan kualitas sosialisasi menjadi aspek lain yang perlu dikaji lebih lanjut.

3.3. Tujuan

Penulis menggunakan satu indikator utama, yaitu pengaruh *New SAKPOLE* terhadap kemudahan pembayaran pajak bagi wajib pajak. Indikator ini dipilih untuk menilai sejauh mana aplikasi ini berhasil memenuhi tujuan awalnya, yakni memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Jawa Tengah.

Program *New SAKPOLE* dikembangkan dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam proses pembayaran PKB. Aplikasi ini dirancang sebagai inovasi digital untuk menjawab tantangan konvensional yang dihadapi masyarakat, seperti waktu tunggu yang lama di kantor Samsat, keterbatasan akses layanan di daerah terpencil, serta rendahnya efisiensi sistem manual.

Kepala UPPD Kabupaten Boyolali menjelaskan bahwa salah satu tujuan utama dari program ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan alternatif pembayaran yang lebih mudah dan cepat. Beliau menyatakan:

"*New SAKPOLE* bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak tanpa harus datang ke kantor Samsat. Dengan aplikasi ini, wajib pajak bisa melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja. Ini menjadi solusi bagi masyarakat yang selama ini kesulitan menjangkau layanan konvensional."

Hasil wawancara dengan berbagai informan menunjukkan bahwa alasan utama masyarakat menggunakan aplikasi ini adalah kepraktisan dan penghematan waktu. Misalnya, Informan 4 (Zaini), seorang pekerja di luar kota (Karawang), merasa sangat terbantu karena tidak perlu kembali ke Boyolali hanya untuk membayar pajak. Informan 5 dan Informan 6 juga menyoroti kemudahan pembayaran yang dapat dilakukan kapan saja tanpa harus mengantri di kantor Samsat. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi *New SAKPOLE* telah berhasil menjawab kebutuhan masyarakat akan solusi pembayaran pajak yang lebih fleksibel dan efisien.

Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan untuk mendorong digitalisasi dalam pelayanan publik, sejalan dengan tren transformasi digital di sektor pemerintahan. Kepala UPPD

menambahkan bahwa keberadaan *New SAKPOLE* diharapkan mampu menciptakan budaya baru dalam proses pembayaran pajak, di mana masyarakat menjadi lebih terbiasa menggunakan teknologi dalam transaksi keuangan.

Aspek transparansi juga menjadi salah satu fokus utama program ini. Masyarakat dapat memantau status pembayaran mereka secara real-time melalui aplikasi, dengan bukti pembayaran digital yang sah. Kepala Seksi PKB, Angga Respati, menyatakan, "Transparansi adalah salah satu nilai utama dari aplikasi ini. Masyarakat tidak perlu lagi khawatir tentang keabsahan pembayaran mereka karena semua data langsung terintegrasi dengan sistem Samsat."

Program *New SAKPOLE* tidak hanya diharapkan menjadi solusi praktis bagi masyarakat, tetapi juga sebagai langkah strategis untuk meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor secara berkelanjutan.

Meskipun manfaat *New SAKPOLE* dalam memberikan kemudahan pembayaran sudah dirasakan oleh sebagian masyarakat, penulis menyimpulkan bahwa secara umum tujuan program ini masih belum sepenuhnya tercapai. Hal ini tercermin dari realisasi pemungutan pajak kendaraan melalui *New SAKPOLE* yang masih berada di kisaran 1%. Namun, angka tersebut juga menunjukkan adanya potensi positif dari keberadaan *New SAKPOLE* yang perlu terus dikembangkan dan diperluas penggunaannya di masa mendatang.

3.4. Pemantauan

Penulis menggunakan indikator berupa evaluasi dan tindak lanjut atas penggunaan *New SAKPOLE* dalam pembayaran pajak. Indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana pemantauan dilakukan secara efektif dalam memastikan keberhasilan program.

Pemantauan merupakan tahapan penting dalam memastikan efektivitas pelaksanaan *New SAKPOLE* sebagai alternatif pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kepala UPPD Kabupaten Boyolali menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan setiap triwulan untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi. Evaluasi ini mencakup analisis data transaksi, tingkat partisipasi wajib pajak, serta kendala teknis yang dihadapi. Beliau menyatakan, "Kami selalu memantau bagaimana masyarakat menggunakan aplikasi ini. Setiap triwulan, data transaksi kami analisis untuk melihat apakah ada peningkatan partisipasi atau kendala yang perlu segera diatasi."

Dalam proses evaluasi tersebut, indikator keberhasilan yang digunakan meliputi peningkatan jumlah pengguna aplikasi, tingkat kepuasan masyarakat, serta persentase kontribusi *New SAKPOLE* terhadap total realisasi pajak. Kepala UPPD menambahkan, "Indikator yang kami gunakan sederhana, yaitu berapa banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi ini, seberapa besar kontribusinya terhadap realisasi pajak, dan bagaimana masyarakat menilai kemudahan aplikasi ini."

Sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi, UPPD Boyolali berfokus pada perbaikan sistem dan penguatan sosialisasi kepada masyarakat. Langkah-langkah ini dilakukan untuk mengatasi kendala yang sering muncul, salah satunya adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Kasubbag Tata Usaha menyatakan, "Kami menyadari ada kendala teknis, seperti masyarakat yang masih awam dengan aplikasi ini. Karena itu, kami mengadakan pelatihan langsung di sekolah, kampus, dan komunitas. Selain itu, tim kami siap memberikan panduan melalui WhatsApp untuk menjawab pertanyaan masyarakat."

Selain aspek edukasi, aspek teknis aplikasi juga menjadi perhatian dalam pemantauan. Beberapa kendala seperti gangguan koneksi internet atau masalah sistem saat pembayaran sering dilaporkan oleh pengguna. Kepala Seksi PKB, Angga Respati, menjelaskan, "Jika ada masalah teknis, kami segera berkoordinasi dengan pengembang aplikasi untuk

memperbaikinya. Proses ini biasanya memakan waktu singkat karena tim IT kami responsif terhadap laporan masalah."

Sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan, UPPD Boyolali juga mendorong pengembangan fitur aplikasi. Rekomendasi perbaikan yang tengah dikembangkan meliputi penambahan fitur notifikasi otomatis untuk mengingatkan jatuh tempo pembayaran serta integrasi dengan berbagai platform pembayaran lain, guna semakin memudahkan pengguna. Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara sistematis ini tidak hanya membantu mengidentifikasi kendala yang ada, tetapi juga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan *New SAKPOLE*. Melalui langkah-langkah evaluasi rutin dan tindak lanjut yang berkelanjutan, UPPD Kabupaten Boyolali optimis bahwa aplikasi ini dapat mencapai tujuannya, yaitu mendukung peningkatan pendapatan daerah serta memberikan kemudahan pembayaran bagi masyarakat.

Penulis menyimpulkan bahwa pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Boyolali telah berjalan dengan baik dan terstruktur. Evaluasi dilakukan setiap triwulan dengan cakupan analisis data transaksi, partisipasi wajib pajak, dan kendala teknis. UPPD juga aktif mengambil langkah tindak lanjut dengan memperbaiki sistem, memperkuat sosialisasi, dan mengembangkan fitur aplikasi. Proses pemantauan yang rutin dan langkah perbaikan yang konkret menunjukkan komitmen UPPD dalam meningkatkan efektivitas *New SAKPOLE* sekaligus mendukung kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bagi masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali belum sepenuhnya efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akim dan Pambudi (2023) yang menyatakan bahwa aplikasi *New SAKPOLE* di Kabupaten Purworejo juga belum efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Sama halnya dengan temuan Akim dan Pambudi, penelitian ini menemukan bahwa kendala teknis pada sistem, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kurangnya fasilitas pendukung masih menjadi hambatan utama. Namun, penelitian ini lebih menekankan bahwa faktor sumber daya manusia (SDM), teknologi dan sistem, kepemimpinan, serta kebiasaan masyarakat secara keseluruhan menjadi faktor-faktor kunci yang memengaruhi efektivitas aplikasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi di *New SAKPOLE* masih menghadapi tantangan, terutama dalam aspek keandalan sistem dan keamanan digital. Berbeda dengan temuan Huwaidaa dkk (2024) yang menemukan bahwa program e-Samsat di UPTD PPD Medan Selatan sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor berkat integrasi teknologi digital yang optimal. Ini memperlihatkan bahwa meskipun sama-sama berbasis teknologi, efektivitas implementasinya sangat tergantung pada kesiapan teknis dan adaptasi pengguna di masing-masing daerah.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian oleh Fajriyanti dkk (2022), yang menunjukkan bahwa e-Samsat di Kabupaten Bandung I Rancaekek menghadapi kendala dalam sarana, prasarana, dan teknis penggunaan. Penelitian ini menambahkan bahwa edukasi masyarakat tentang keamanan dan keabsahan bukti digital menjadi penting untuk mengatasi hambatan dalam adaptasi teknologi tersebut.

Sama halnya dengan penelitian Hidayat dan Nursyadana (2022), penelitian ini menemukan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dan efektivitas sosialisasi turut mempengaruhi efektivitas pemungutan PKB. Namun, penelitian ini menekankan perlunya penguatan kerja sama lintas sektor, seperti dengan BUMDes dan komunitas lokal, sebagai inovasi dalam memperluas jangkauan sosialisasi dan edukasi.

Berbeda dengan penelitian Ramadanti dan Kistanti (2024) yang berfokus pada pengaruh sistem pembayaran nontunai secara umum terhadap penerimaan pajak nasional dan menemukan pengaruh positif, penelitian ini mengungkap bahwa di level daerah, adopsi sistem pembayaran digital masih menghadapi tantangan budaya dan kebiasaan masyarakat yang lebih memilih metode konvensional.

Adapun bila dibandingkan dengan penelitian Opit dkk (2024) di Provinsi Sulawesi Utara, penelitian ini menemukan masalah yang serupa terkait kurangnya sosialisasi yang efektif dan ketidakmerataan penggunaan aplikasi. Penelitian ini menambahkan pentingnya koordinasi yang erat dengan Bapenda Provinsi Jawa Tengah untuk optimalisasi program, yang dalam konteks Boyolali menjadi kunci untuk meningkatkan keberhasilan *New SAKPOLE*.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkaya khazanah penelitian sebelumnya dengan memberikan gambaran bahwa efektivitas aplikasi *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali sangat dipengaruhi oleh integrasi antara penguatan sumber daya manusia, peningkatan kualitas teknologi, kepemimpinan yang aktif, serta perubahan kebiasaan masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih masif dan adaptif.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan empat faktor utama yang memengaruhi efektivitas *New SAKPOLE*, yaitu sumber daya manusia (SDM), teknologi dan sistem, kepemimpinan, serta kebiasaan masyarakat. Hambatan muncul dari keterbatasan SDM dalam edukasi dan pelayanan, tantangan keandalan sistem dan keamanan digital, lemahnya koordinasi kepemimpinan, serta kebiasaan masyarakat yang masih dominan menggunakan metode konvensional.

Upaya difokuskan pada penguatan sosialisasi yang inklusif, edukasi tentang keamanan dan keabsahan bukti digital, perluasan kerja sama dengan BUMDes dan komunitas lokal, peningkatan keamanan dan pengembangan fitur aplikasi, serta mempererat koordinasi dengan Bapenda Provinsi Jawa Tengah untuk optimalisasi tindak lanjut evaluasi program.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali belum sepenuhnya efektif. Hal itu dapat dilihat dari 4 (empat) dimensi yang digunakan untuk menganalisisnya. Ketepatan sasaran, telah mulai mengarah kepada sasaran yang tepat yakni memberikan kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bagi masyarakat yang membutuhkan akses fleksibel, seperti pekerja luar kota dan generasi muda, meskipun kontribusinya terhadap total realisasi pajak masih tergolong kecil, yaitu di bawah 2% per tahun. Sosialisasi program telah dilakukan secara aktif melalui berbagai saluran, seperti media sosial, kegiatan langsung di sekolah dan komunitas, serta kolaborasi dengan kreator lokal, namun jangkauan informasi masih perlu diperluas untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dari sisi tujuan, *New SAKPOLE* terbukti mampu meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan transparansi pembayaran bagi sebagian pengguna, meskipun belum optimal dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan. Pemantauan terhadap pelaksanaan program dilakukan secara berkala melalui evaluasi triwulanan, dengan fokus pada analisis data penggunaan, kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut berupa perbaikan sistem dan penguatan edukasi,

yang menunjukkan adanya komitmen berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi ini di masa mendatang.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam upaya memperoleh data sebanyak-banyaknya dari masyarakat (Wajib Pajak), mengingat keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *New SAKPOLE* di Kabupaten Boyolali khususnya dan Provinsi Jawa Tengah pada umumnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Boyolali dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akim, S., & Pambudi, A. (2023). Efektivitas Aplikasi New Sakpole dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Purworejo. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 01.
- Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metodologi Penelitian Sosial* (1st ed.). Deepublish.
- Budiani, N. W. (2017). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1), 49–57.
- Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 95–109. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.74>
- Gunawan, W. (2020). *Kamus Ilmu Pemerintahan*. Bee Media Pustaka.
- Hertati, D. (2019). *Monograf: Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. CV. Mitra Sumber Rejeki.
- Hidayat, R., & Nursyadana, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju. *Indonesian Annual Conference ...*, 1, 82–87.
- Hikmawanti, F. (2020). *Metodologi Penelitian* (4th ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Huwaita, N., Kamilah, K., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). Analisis Efektivitas Program E-Samsat Dalam Pengoptimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Uptd Ppd Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 595–602.
- Mustaqiem. (2008). *Pajak Daerah dalam Transisi Otonomi Daerah*. FH UII PRESS.
- Opit, A. N., Budiarmo, N. S., & Tangkuman, S. (2024). Efektivitas penerapan pembayaran online berbasis e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Riset Akuntansi Dan Manajemen Pragmatis*, 2(2), 172–182. <https://doi.org/10.58784/ramp.103>
- Ramadanti, A. P., & Kistanti, N. R. (2024). Pengaruh Sistem Pembayaran Nontunai dan Penerimaan Pajak terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 24(1), 31–51. <https://doi.org/10.21002/jepi.2024.03>
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). Perpajakan: Teori dan Aplikasi. In *Widina*. <https://doi.org/10.1201/9781003041788-10>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta. <https://doi.org/978-602-7825-08-6>
- Suwartono. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi.