

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERMENDAGRI NO. 14 TAHUN 2019
TENTANG PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG.**

Sukismanto Aji, Achmad Suharyo, Zeldawaty Zeldawaty

ABSTRACT

The problems in this study are: (1) How to implement Permendagri No. policy. 14 of 2019 motor vehicle tax revenue at the Lampung Provincial Opinion Board. (2) What aspects hinder the implementation of Permendagri No. policy. 14 of 2019 motor vehicle tax receipts at the Lampung Provincial Opinion Board.

The research method used in this research is to use qualitative research types with descriptive analysis methods. The use of this method is to study and describe qualitatively how Permendagri No. policy is implemented. 14 of 2019 motor vehicle tax revenue at the Lampung Provincial Opinion Board.

The results showed that the implementation of Permendagri No. policy. 14 of 2019 motor vehicle tax revenue, shows that the policy has been implemented but not yet optimal, from (1) The idealized policy, (ideal policy), good, but the implementation is not fully implemented, (2) The target group (policy targets), it is appropriate that only those taxpayers who have not complied, (3) The implementing organization, (implementing organization), has been carried out by the Regional Revenue Agency of Lampung Province, but has not met the target set, (4) The environmental factors (Environmental factors), is conducive and the spirit of cooperation both within organizations and between related agencies.

Inhibiting aspects, that is, sometimes employees in charge of motor vehicle tax receipts at the Lampung Province Regional Revenue Agency, are less responsive, and there are still frequent bureaucratic sebara services, which seem complicated. on the side of the taxpayer not yet fully aroused the awareness to pay the tax on the vehicle whose payment is due, so the target set by the Lampung Province Regional Revenue Agency in implementing Permendagri No. policy. 14 of 2019 has not been realized as specified.

Keywords: Implementation, Tax Revenue, Motorized Vehicles.

A. PENDAHULUAN

Salah satu tuntutan dalam pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, yang mulai diberlakukan sejak lahirnya UU No 22 1999 dan telah direvisi menjadi UU No. 32 tahun 2004, keudian direvisi lagi mnjadi UU No.23 tahun 2014 tentang, pemerintahan daerah adalah memberikan penekanan pada pentingnya mengedepankan proses-proses penyelenggaraan pemerintahan daerah yang demokratis. Penerapan nilai-nilai demokrasi dalam perencanaan diarahkan pada apa yang disebut dengan istilah perencanaan partisipatif. Pendekatan perencanaan partisipatif dalam perencanaan merupakan wujud dari penerapan nilai-nilai demokrasi dalam penyelenggaraan kebijakan. Pengakuan hak - berpartisipasi dalam proses perencanaan pembangunan merupakan manifestasi pelaksanaan sistem perencanaan dengan pendekatan *bottom up*, yang menghendaki keterlibatan langsung masyarakat dalam proses perumusan program-program pembangunan di daerah.

Sistem otonomi daerah yang diberlakukan di Indonesia sejak 1 Januari 2007, menuntut daerah – daerah mencari berbagai alternatif sumber penerimaan yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran dan belanja daerah (Siahaan, 2010). Pemberian kewenangan kepada daerah untuk memungut pajak dan retribusi daerah diperlukan adanya landasan hukum yang merupakan dasar hukum pemungutan pajak dan retribusi daerah yaitu Undang-undang No. 28 Tahun 2009 yang berlaku sejak Januari 2010 (Waluyo, 2011).

Pelaksanaan otonomi daerah yang dititik beratkan pada Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dimulai dengan adanya penyerahan sejumlah kewenangan (urusan) dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bersangkutan. Penyerahan berbagai kewenangan dalam rangka desentralisasi ini tentunya harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan pembiayaan.

Ketersediaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memadai merupakan syarat yang penting bagi otonomi untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini karena daerah otonom tidak dapat sepenuhnya mengandalkan anggaran yang berasal dari pemerintah pusat atau pihak lainnya.

Pasal 1 ayat 18 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah memberikan pengertian tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu bagian dari pendapatan daerah yang bersumber dari potensi daerah itu sendiri yang dipungut menurut peraturan daerah tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena itu di dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 menegaskan bahwa daerah mempunyai hak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya, memilih pimpinan daerah, mengelola aparatur daerah, mengelola kekayaan daerah, memungut pajak daerah, dan retribusi daerah, mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah, mendapatkan sumber – sumber pendapatan lainnya yang sah dan mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam perundang-undangan.

Dapat diketahui bahwa pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah baik provinsi maupun kabupaten /kota, menurut Undang – undang Nomor 33 Tahun 2004 yang terdiri dari, (1) Pajak daerah, (2) Retribusi daerah, (3) Hasil pengolahan kekayaan daerah yang dipisahkan, (4) Lain-lain Pendapatan Asli daerah (PAD) yang sah.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut undang – undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang utama, karena memiliki potensi penerimaan yang paling tinggi dibandingkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang lainnya. Pajak yang dipungut oleh daerah provinsi maupun kabupaten/kota banyak jenisnya, jenis pajak yang dipungut daerah sesuai ketentuan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.

Tabel 1.1
Perkembangan Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Lampung tahun 2016-2018

Tahun	PAD	Pajak Kendaraan Bermotor	Pertumbuhan Pertahun
2016	4.711,907,453	99,252,932	2.11%
2017	5.058,500,150	346,592,697	6.85%
2018	5.337,300,300	278,800,150	5.22%

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Lampung 2019

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, maka dapat dilihat perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung dari tahun 2016 hingga tahun 2018. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari tahun ke tahun yang diikuti pula dengan penerimaan Pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung dari tahun 2016 hingga tahun 2018 selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun.

Dari sejumlah jenis pajak yang dapat dipungut daerah provinsi sebagaimana ditentukan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 tahun 2019 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pajak yang memiliki potensi penerimaan Pendapatan Asli Daerah terbesar dan utama bagi provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang menjadi sumber pendapatan daerah yang utama di Provinsi Lampung, hal ini dipengaruhi jumlah objek pajak kendaraan bermotor yang terus bertambah seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Provinsi Lampung.

Salah satu dari sekian banyak kebijakan pajak yang di berikan oleh Pemerintah Provinsi Lampung untuk masyarakat yaitu menerapkannya kebijakan pajak kendaraan bermotor. Karena sarana untuk menertibkan administrasi kepemilikan kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Penerapan pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat menekan pertumbuhan kendaraan bermotor di Provinsi Lampung, sehingga dapat mengurangi kemacetan di jalan-jalan protokol yang ada di Provinsi Lampung, yang merupakan salah sumber pendapatan asli daerah. Pengenaan pajak kendaraan bermotor tersebut bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta menertibkan kendaraan yang ada

di Provinsi Lampung. Akan tetapi, karena banyak warga yang tidak mengerti sepenuhnya tentang penerapan pajak tersebut sehingga masih banyak kendaraan yang tidak memperhatikan pajak kendaraannya yang sudah habis masanya, menyebabkan tidak sedikit terjadi permasalahan pada saat warga akan membayar pajak kendaraan motor mereka.

Implementasi kebijakan menempati titik krusial, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan aparat untuk menterjemahkan kebijakan, kemudian memiliki pemahaman yang memadai. Selain itu, faktor kemampuan adalah modal dasar dalam rangka keberhasilan sebuah kebijakan yang efektif. Karena itu, sangat dibutuhkan kemampuan setiap aparat untuk mensosialisasikan kebijakan yang ada.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang selanjutnya dikonseptualisasikan dengan rumusan masalah serta untuk mencapai tujuan dan manfaat penelitian yang meliputi, penelitian yang mengkaji tentang Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019, Tentang Penerimaan Pajak Kendaraan bermotor pada Badan Pendapat daerah Provinsi Lampung dengan aspek-aspek yang menghambat implementasi kebijakan, untuk itu maka digunakan teori sebagai salah satu landasan dalam membahas tentang Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019.

Teori yang digunakan dalam meneliti Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019, Tentang Penerimaan Pajak Kendaraan bermotor pada Badan Pendapat daerah Provinsi Lampung sesuai pendapat Smith (1977:261) yaitu : (1) *The idealized policy*, (2) *the target group*, (3) *the implementing organization*, (4) *the environmental factors*”.

Mereka harus membayar nominal lebih banyak disebabkan jumlah kendaraan yang terdaftar atas nama warga tersebut, walaupun sebenarnya kendaraan tersebut sudah tidak dikuasi lagi. Hal ini sering terjadi karena warga telah menjual kendaraan bermotor milik mereka, namun kendaraan tersebut masih atas nama pemilik sebelumnya sehingga ia dikenai pajak progresif terhadap kendaraan yang sudah tidak dikuasainya lagi (Agung, 2012).

Secara empirik bahwa masalah yang dihadapi oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Lampung berkaitan dengan pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut :

1. Masyarakat belum sepenuhnya menyadari tentang pembayaran pajak tepat waktu.,
2. Prosedur pelaksanaan yang belum dapat dijalankan secara optimal di masyarakat maupun SAMSAT.
3. Kurangnya penyuluhan tentang pelaksanaan pengenalan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat Provinsi Lampung.
4. Sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online yang diterapkan belum dapat beroperasi secara optimal sebagaimana yang telah direncanakan.

Untuk mengimplementasikan kebijakan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, seorang aparat dalam menjalankan tugasnya harus didukung oleh berbagai komponen seperti kemampuan aparatur itu sendiri, sarana dan prasarana yang memadai, dan pembagian tugas sesuai kemampuan ilmu masing-masing.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung?; (2) Aspek-aspek apa yang menghambat Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung?.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi kebijakan menempati titik krusial, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan aparat untuk menterjemahkan kebijakan, kemudian memiliki pemahaman yang memadai. Selain itu, faktor kemampuan adalah modal dasar dalam rangka keberhasilan sebuah kebijakan yang efektif Karena itu, sangat dibutuhkan kemampuan setiap aparat untuk mensosialisasikan kebijakan yang ada.

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentu mengacu pada kebijakan publik yang sebelumnya telah tetapkan untuk mencapai tujuan dan perubahan-perubahan yang telah menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik pada suatu organisasi untuk masyarakat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang selanjutnya dikonseptualisasikan dengan rumusan masalah serta untuk mencapai tujuan dan manfaat penelitian yang meliputi, penelitian yang mengkaji tentang Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019, Tentang Penerimaan Pajak Kendaraan bermotor pada Badan Pendapat daerah Provinsi Lampung dengan aspek-aspek yang menghambat implementasi kebijakan, untuk itu mak digunakan teori sebagai salah satu landasan dalam membahas tentang Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019.

Teori yang digunakan dalam meneliti Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019, Tentang Penerimaan Pajak Kendaraan bermotor pada Badan Pendapat daerah Provinsi Lampung sesuai pendapat Smith (1977:261) yaitu : (1) *The idealized policy*, (2) *the target group*, (3) *the implementing organization*, (4) *the environmental factors*”.

Menurut Smith menggunakan model teoritisnya dalam bentuk sistem di mana suatu kebijakan yang sedang diimplementasikan, maka interaksi di dalam dan di antara keempat faktor tersebut mengakibatkan ketidak sesuaian dan akan menimbulkan tekanan atau ketegangan dari berbagai pihak yang kurang sesuai dengan keinginan. Ketidak sesuaian, ketegangan dan tekanan-tekanan tersebut menghasilkan pola-pola interaksi, yaitu pola-pola tidak tetap yang berkaitan dengan tujuan dari suatu kebijakan. Pola-pola interaksi tersebut mungkin menghasilkan pembentukan lembaga-lembaga tertentu, sekaligus dijadikan umpan-balik dari pola-pola transaksi dan kelembagaan.

C. METODOLOGI

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara kualitatif, bagaimana Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

Seluruh data diperoleh langsung dari informan di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, sesuai tujuan penelitian yang ingin dicapai.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Implementasi Kebijakan Permendagri No. 14 Tahun 2019 Tentang Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, telah dilaksanakan karena dengan adanya kesadaran sebagian besar masyarakat dalam pembayaran pajak bagi kendaraan yang sudah berakhir masa pajak, maka Daerah dapat meningkatkan Pendapatan dari sisi pajak kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan efektivitas Kebijakan Permendagri No. 14 Tahun 2019 Tentang Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, perlu beberapa alternatif yang signifikan, mulai dari proses hingga implementasinya. Idealisasi perumusan kebijakan, tiada lain adalah merupakan langkah yang strategis dalam setiap roda organisasi, yang dapat diterapkan kepada masyarakat, untuk itu sesuai dengan hasil penelitian dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Smith (1977) bahwa implementasi kebijakan, yaitu : (1) *The idealized policy*, (2) *the target group*, (3) *the implementing organization*, (4) *the environmental factors*”, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *The Idealized Policy*, (Kebijakan yang Ideal).

Kebijakan publik merupakan bagian integral dalam proses dan sekaligus langkah pelaksanaan roda institusi pemerintahan. Hal ini menjadi penting dikarenakan dengan

kebijakan yang diambil akan memberi warna tersendiri kepada institusi bersangkutan. Kebijakan publik/negara adalah merupakan serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik ataupun sekelompok aktor politik yang berkaitan/berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi yang mana keputusan-keputusan tersebut pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Menurut penulis bahwa kebijakan yang ideal yaitu kebijakan yang dapat mengakomodir kepentingan masyarakat dan dapat diterima oleh masyarakat karena masyarakat membutuhkan dan sesuai dengan sasaran pemerintah yaitu tentang peningkatan kesejahteraan masyarakat, namun untuk mengefektifkan hasil dari kebijakan tersebut, perlu sosialisasi kepada masyarakat sebagai wajib pajak, sehingga wajib dapat dengan sadar untuk membayar pajaknya sesuai ketentuan yang berlaku.

2. *Target group* (kelompok sasaran)

Target group (kelompok sasaran) yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang perilaku atau keadaannya ingin dipengaruhi oleh kebijakan. Mereka diharapkan dapat menyesuaikan diri terhadap pola-pola interaksi baru yang dihasilkan oleh kebijakan. Adapun sampai berapa jauh mereka dapat mematuhi atau menyesuaikan diri terhadap kebijakan yang diimplementasikan selain bergantung kepada kesesuaian isi kebijakan dengan harapan akan bergantung pula kepada karakteristik yang dimiliki oleh mereka (kelompok sasaran), sedangkan karakteristik itu sebagian dipengaruhi pula oleh lingkungan dimana mereka hidup baik lingkungan geografis maupun lingkungan sosial-budaya.

Sasaran kebijakan adalah merupakan penjabaran dari tujuan organisasi, dalam bentuk terakhir dan akan dapat dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu tahunan, semesteran, atau bulanan. Sasaran kebijakan juga menggambarkan yang ingin dicapai melalui tindakan-tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan, oleh karena itu sasaran yang ditetapkan diharapkan untuk memberikan focus pada penyusunan program dan kegiatan bersifat spesifik, terinci, dapat diukur dan dapat dicapai.

Sesuai hasil penelitian tersebut, bahwa masyarakat sebagai target atau kelompok sasaran kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, perlu terus disosialisasikan agar masyarakat sebagai wajib pajak dapat dengan sadar untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

3. *The implementing organization, (Organisasi Pelaksana)*

The implementing organization, (Organisasi Pelaksana), yang dimaksud sebagaimana dikonsepsikan, merupakan langkah yang ditempuh oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. sebagai institusi atau pihak yang berwenang untuk melaksanakan tugas dalam mengimplementasikan kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung, pelaksanaan tersebut dapat berjalan dengan efektif apabila didukung oleh sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Dalam konteks tersebut, sejauh mana mampu melaksanakan daripada seluruh kegiatan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung secara efektif, baik kepada pegawai maupun kepada para masyarakat wajib pajak serta pihak lain yang terkait, sehingga koordinasi kegiatan tersebut benar-benar dapat diketahui dan dipahami oleh berbagai pihak yang terlibat. Melalui pemahaman terhadap esensi pelaksanaan tersebut, berbagai pihak yang terlibat diharapkan mampu menerjemahkan kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dengan demikian, implikasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung diharapkan pula dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Lampung.

Sesuai hasil penelitian bahwa Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung, telah dilaksanakan oleh instansi yang dipercayakan untuk mengelola kebijakan tersebut, yaitu Badan pendapatan Daerah, namun pelaksanaannya belum optimal karena wajib pajak masih banyak belum patuh terhadap kewajibannya, hal ini menjadi salah satu bahan rujukan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terjadi dalam Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung.

Menurut penulis bahwa Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapat Daerah Provinsi Lampung adalah program pusat yang harus diimplementasikan pada tingkat terendah dari sistem pemerintahan kita, oleh karena itu pemahaman petugas di lapangan akan program ini bersifat mutlak sehingga pada akhirnya mereka dapat mensosialisasikan kepada masyarakat wajib pajak dan menjalankan program ini kepada masyarakat luas, khususnya kepada masyarakat wajib pajak di wilayah kerja masing-masing.

4. *The environmental factors* (Faktor Lingkungan)

Semangat, gairah dan kepuasan kerja diyakini merupakan cikal bakal dari peningkatan produktivitas. Faktor Lingkungan kerja adalah faktor yang sangat berpengaruh terhadap karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya baik bekerja sebagai perorangan maupun sebagai kelompok dalam suatu ruangan atau kantor dalam menjalankan tugas yang dibebankan untuk memperoleh hasil yang dicapai. Mengingat manusia yang mempunyai karakteristik yang sangat heterogen, kebutuhan yang beragam, perasaan yang berlainan, emosi yang tidak sama dan masih banyak lagi unsur yang terdapat dalam jiwa dan fisik manusia yang memerlukan penanganan secara professional untuk membuat lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai, menyatakan tentang pentingnya pemeliharaan faktor lingkungan secara kondusif serta semangat kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antar instansi terkait, sebab dengan penempatan orang-orang yang kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya maka dapat mempengaruhi semangat kerjasama dalam peningkatan efektivitas organisasi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

Menurut penulis bahwa factor lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja yang baik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan serta pengamatan di lapangan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, sesuai hasil penelitian, menunjukkan bahwa kebijakan tersebut telah dilaksanakan namun belum optimal, dari (1) *The idealized policy*, (kebijakan ideal), sudah baik namu, pelaksanaannya yang belum sepenuhnya terlaksana, (2) *The target group* (sasaran kebijakan), sudah sesuai hanya masyarakat wajib pajak yang belum patuh, (3) *The implementing organization*, (oransisi pelaksana), sudah dilaksanakan oleh Badan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, namun belum memenuhi target yang ditetapkan, (4) *The environmental factors* (Faktor lingkungan), sudah kondusif serta semangat kerjasama baik dalam organisasi maupun antar instansi terkait. Walaupun masih ada pegawai yang tidak sesuai bidang tugas dengan latar belakang pendidikan dan kemampuannya.

2. Aspek-aspek yang menghambat yaitu terkadang pegawai yang bertugas pada penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, kurang reponsif, dan masih sering terjadi pelayanan sebara birokratis, yang nampak berbelit-belit, sehingga upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya berhasil, kemudian disisi wajib pajak belum sepenuhnya timbul kesadaran untuk membayar pajak kendaraannya yang sudah jatuh tempo pembayarannya, sehingga target yang telah ditetapkan oleh pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, dalam mengimplementasikan kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor belum terwujud sebagaimana yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dikemukakan implikasi sebagai berikut:

1. Perlunya dukungan stake holder dalam mengimplementasikan kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor, sehingga target yang telah ditetapkan dapat terwujud, sehingga dukungan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sisi Pajak kendaraan bermotor dapat meningkat.
2. Perlunya dukungan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dalam melaksanakan kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi lampung, dan perlunya pengawasan oleh stake holder agar kebijakan Permendagri No. 14 tahun 2019 tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat terlaksana dengan baik, serta perlu disosialisasikan secara terus-menerus agar wajib pajak dapat dengan sadar untuk membayar pajak kendaraan bermotor bila sudah jatuh tempo masa berlakunya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary., 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa, Molan,B., Jakarta., Prenhallindo.
- Djaenuri, Aris. 2009. *Manajemen Pelayanan umum.*, Jakarta: IIP Press.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Ed. 1, 2. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson Ivancevich dan Donnely. 1995. *Organization Behaviour Process*. Erlangga : Jakarta.
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Malayu Hasibuan, SP 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung.
- Nitisemito, Alex S. 1992. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia).*, Jakarta: Ghalia indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Ndraha, Taliziduhu. 1989. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia.*, Jakarta: Bina Aksara.
- Purnomo, Agus., Utami, Sefty Setya., 2018. Analisis Implementasi Pengentasan Kemiskinan Perkotaan (Studi Deskriptif di Kota Bandar Lampung). *e-JKPP*. 4 (1). 1-31.
- Rahmawati, 2006. *Pembangunan Ekonomi Sumber Daya manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2007. *Makna pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yarsif Watampone.
- Saefullah. A. Djadja. 2009. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik, Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung, LP3AN FISIP UNPAD.
- Sinambela, Lijan poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J, 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2005, *Metode penelitian Administrasi*, Bandung, Alfa Beta,.
- Strees, R. M., 1985, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Thoha, Miftah, 2002. *Birokrasi & Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.