

ABSTRAKS

Cindy Agnestia Putri: “Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Bekasi”.

Implementasi kebijakan pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa permasalahan diantaranya implementasi kebijakan pelayanan publik belum terlaksana dengan optimal dan masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak. Untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Bekasi dibutuhkan implementasi kebijakan pelayanan publik yang optimal agar efektifitas penerimaan mengalami peningkatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui realitas pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan publik, efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor dan seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Bekasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan yang didalamnya memiliki enam dimensi yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksanaan, karakteristik birokrasi pelaksana, kondisi sosial ekonomi dan politik, serta sikap para pelaksana. Sedangkan teori efektivitas yang digunakan terdapat tiga dimensi yaitu tepat waktu, tepat kualitas dan tepat kuantitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui studi kepustakaan, observasi, dan angket (kuisisioner). Angket yang disebarakan sebanyak 55 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa realitas implementasi kebijakan pelayanan publik yang baik (75,51%) dan realitas efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor yang baik (75,09%). Dan terdapat pengaruh implementasi kebijakan pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor 55,9% sehingga terjadi pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan implementasi kebijakan pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sisanya 44,1% ditentukan oleh faktor yang tidak diteliti. Dari kesimpulan dan analisis diatas terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari implementasi kebijakan pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Bekasi.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan dan Efektivitas