

## EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT PADANG PARIAMAN

Reza Fyhalevi Ferdana & Jumiati

Universitas Negeri Padang

fyhalevireza@gmail.com; jumiati@fis.unp.ac.id

### Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Oct 24, 2023	Oct 28, 2023	Oct 31, 2023	Nov 3, 2023

### Abstract

This research aims to analyze the effectiveness of the mobile samsat program in motor vehicle tax payer services at samsat Padang Pariaman. This research discusses the success of the mobile samsat program in motor vehicle tax payer services at samsat Padang Pariaman seen from aspects of program effectiveness. In this research the author used qualitative research methods through case studies and data collection through interviews, observation and literature study. The results of this research show that the mobile Samsat program for motor vehicle taxpayer services has been operating quite effectively, where the mobile Samsat program which is already operating has had a good influence on the taxpayer community who want to pay motor vehicle tax without having to go to the Samsat office.

**Keywords:** Effectiveness, Mobile SAMSAT, Taxpaying public

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program samsat keliling di Pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Padang Pariaman. Penelitian ini membahas tentang bagaimana keberhasilan program samsat keliling pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Padang Pariaman dilihat dari aspek-aspek efektivitas program. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif melalui studi kasus dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa program samsat keliling pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor telah beroperasi dengan cukup efektif dimana dengan adanya program samsat keliling yang sudah beroperasi sudah memberi pengaruh yang baik untuk masyarakat wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus ke kantor samsat.

**Kata Kunci :** Efektivitas, SAMSAT keliling, Masyarakat Wajib Pajak

## PENDAHULUAN

Samsat ialah birokrasi pemerintah yang mengasih pelayanan pajak terhadap masyarakat wajib pajak mempunyai hak memperoleh pelayanan yang baik dan cepat sebuah pelayanan yang dilaksanakan samsat ialah pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dari begitu banyak jenis pajak, pajak kendaraan bermotor ialah jenis pajak yang sumber penghasilan begitu banyak. Pajak kendaraan bermotor pajak atas pemilik serta penguasaan kendaraan bermotor (Siahaan, 2017).

Padang Pariaman ialah sebuah kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang luas wilayahnya 1.328,79 km<sup>2</sup>, SAMSAT Padang Pariaman yang memiliki cakupan kerja 11 Kecamatan penting untuk memastikan pelayanan yang merata dan efisien kepada semua masyarakat membayar pajak pada melayani membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk melakukan pelayanan efektif ke masyarakat wajib pajak samsat Padang Pariaman mengoperasikan program SAMSAT keliling sama dengan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor Pasal 22 pelayanan SAMSAT bisa dilaksanakan dengan membuat unit penolong contohnya samsat keliling guna membantu masyarakat wajib pajak. Sebelum didirikan program samsat keliling masyarakat hanya bisa melaksanakan pembayaran dengan cara mendatangi kantor samsat dan keterbatasan mobilitas dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi masyarakat wajib pajak untuk mencukupi kewajiban pembayaran pajak.

Program SAMSAT keliling sudah beroperasi dan turun langsung ke masyarakat wajib pajak di lima Kecamatan Kabupaten Padang Pariaman yaitu, Kecamatan Lubuk Alung Kecamatan Batang Anai , Kecamatan Patamuan, Kecamatan Kayu Tanam, dan Kecamatan Enam Lingsung. Berdasarkan data dari SAMSAT Padang Pariaman, diperoleh data kas penerimaan pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di program SAMSAT keliling sebagai berikut:

**Tabel 1 Jumlah Realisasi Penerimaan Kas Dari Layanan SAMSAT Keliling**

**Tahun 2018-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Penerimaan Kas Dari Layanan SAMSAT Keliling</b>
2018	Rp. 931.347.200
2019	Rp. 1.498.851.050
2020	Rp. 1.375.071.050

2021	Rp. 1.742.741.700
2022	Rp. 1.859.221.400

(Sumber: UPTD SAMSAT Padang Pariaman)

Berdasarkan tabel 1 jumlah kas masuk untuk samsat Padang Pariaman tahun 2018 sebesar Rp. 931.347.200 namun di tahun 2019 naik sebesar Rp. 1.498.851.050, di tahun 2020 sebesar Rp. 1.375.071.050 dan untuk di tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan dimana tahun 2021 Rp. 1.742.741.700 dan di tahun 2022 sebesar Rp. 1.859.221.400. Penerimaan kas yang didapat di program samsat keliling mengalami naik turun karena sosialisasi yang tidak rutin dan biaya anggaran terbatas jika melakukan sosialisasi melalui sosial media dan itu membuat masyarakat masih ada yang tidak mengetahui program ini.

Samsat Padang Pariaman menjalani program samsat keliling sebagai upaya membantu masyarakat wajib pajak pada pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mulai beroperasi rutin dari tahun 2018. Pelayanan yang dapat dilaksanakan pada program samsat keliling seperti, pembayaran dan pengesahan STNK 1 (satu) tahunan, serta membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang dilakukan dengan sistem jemput bola dengan memakai mobil supaya memudahkan pelayanan SAMSAT ke lokasi strategis termasuk lokasi kegiatan ramai pada rangka memberi kemudahan ke masyarakat guna membayar pajak.

Adapun teori yang dipakai pada penelitian ini yaitu konsep efektivitas, Menurut Sondang (2018) efektivitas memperlihatkan suatu keberhasilan dari segi tercapainya tujuan yang sudah diterapkan. Jika hasil kegiatan atau program semakin dekati sasaran, maka makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas melihat berhasil tidaknya sebuah program memperoleh tujuannya. Jika sebuah program berhasil memperoleh tujuan, lalu program itu disebutkan sudah berjalan dengan baik. Hal terpenting bahwa efektivitas bisa melihat apakah sebuah program sudah memperoleh tujuan yang telah diterapkan dengan baik dan efektif (Mahsun, 2017:183).

Menurut Ricard. M. Steers (2020) efektivitas ialah sebuah kegiatan untuk perolehan tujuan yang melihat kalau efektivitas berhubungan dengan perolehan tujuan bersama bukan perolehan tujuan pribadi. Efektivitas sebuah pekerjaan yang dilaksanakan dengan tepat waktu serta pada sasaran dan memberikan seberapa jauh target dapat tercapai (Sedarmayanti, 2019). Selanjutnya, mengenai efektivitas program samsat keliling, menurut Sutrisno (2010) aspek-

aspek yang digunakan dalam melihat suatu efektivitas program ialah: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan serta perubahan nyata.

## **METODE**

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berdasar dengan filsafat postpositivisme dan menciptakan data deskriptif contohnya kata tulisan atau lisan dari orang serta perilaku dilihat serta menyebutkan sebuah masalah atau peristiwa seperti adanya maka bersifat menyebutkan fakta dalam bentuk tulisan. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif difokuskan pada permasalahan yang berdasarkan fakta (Moleong, L. J 2016). Penelitian ini didapatkan lewat dokumen, observasi serta wawancara di lapangan. Data kemudian dianalisis secara mendalam untuk menggali dan memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana kesuksesan program samsat keliling di pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Padang Pariaman.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Padang Pariaman**

Berdasarkan temuan penelitian, guna melihat bagaimana kesuksesan program samsat keliling di pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Padang Pariaman dilihat dari aspek-aspek menurut Sutrisno:

#### **1. Pemahaman Program**

Dengan pemahaman yang baik tentang program samsat keliling masyarakat wajib pajak bisa lebih gampang mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Agar masyarakat wajib pajak paham akan adanya program samsat keliling maka dilakukannya sosialisasi ke masyarakat wajib pajak yang berdampak positif, masyarakat wajib pajak paham dan menjadikan program samsat keliling berjalan dengan baik dan efektif sebagai alternatif bagi mereka untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor dengan lebih cepat serta tidak menunggu waktu lama.

Berdasarkan temuan tersebut, layanan program samsat keliling sudah berjalan dengan efektif dikarenakan sasaran utama program ini yaitu masyarakat wajib pajak sudah paham

akan adanya program tersebut dan memahami tujuan layanan program samsat keliling yaitu membantu masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor tanpa datang ke Kantor samsat Padang Pariaman.

## 2. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran program samsat keliling akan membantu mendorong partisipasi aktif masyarakat wajib pajak di proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sasaran utama program samsat keliling ialah masyarakat wajib pajak beralamat jauh dari kantor samsat maka menjadi hambatan bagi mereka untuk melaksanakan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor dengan mendatangi langsung kantor samsat Padang Pariaman.

Berdasarkan temuan tersebut, Jika dilihat dari ketepatan sasaran, layanan program samsat keliling saat ini sudah beroperasi di lima kecamatan yaitu, Kecamatan Lubuk Alung, Kecamatan Patamuan, Kecamatan Batang Anai, Kecamatan Kayu Tanam, Kecamatan Enam Lingkung sudah berjalan dengan tepat sasaran karena lima kecamatan tersebut memiliki jarak wilayah yang jauh dari kantor samsat Padang Pariaman serta bisa mengurangi mobilitas yang mungkin dihadapi oleh masyarakat wajib pajak.

## 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam program samsat keliling sangat penting memastikan efektivitas dan efisiensi program tersebut, serta memberikan pelayanan maksimal bagi masyarakat wajib pajak. Dalam operasional samsat keliling pihak dari samsat Padang Pariaman sudah menjalankan dengan tepat waktu sama dengan jadwal yang telah tersedia. Namun dalam sewaktu-waktu program samsat keliling juga pernah mengalami keterlambatan waktu operasional dikarenakan adanya rapat petugas di kantor samsat dan gangguan sinyal sehingga operasional samsat keliling tidak sesuai waktu yang sudah ditentukan di jadwal dan menjadi terlambat.

Berdasarkan temuan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu layanan program samsat keliling cukup efektif tetapi terkadang masih terjadi keterlambatan. Tidak adanya pemberitahuan kepada masyarakat wajib pajak terlambatnya operasional samsat keliling dapat menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan diantara masyarakat wajib pajak.

## 4. Tercapainya tujuan

Program layanan SAMSAT keliling memiliki tujuan untuk memperluas jangkauan layanan SAMSAT terutama daerah-daerah yang berada jauh dari kantor SAMSAT Padang Pariaman. Dengan tercapainya tujuan program samsat keliling, masyarakat wajib pajak nanti

lebih gampang mengakses layanan pembayaran pajak, memiliki tujuan untuk memperluas jangkauan layanan samsat terutama daerah yang berada jauh dari kantor samsat Padang Pariaman. Dengan demikian dapat memberikan layanan yang lebih merata dan mengembangkan pelayanan publik serta partisipasi masyarakat wajib pajak agar tidak kesulitan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan itu, tujuan program samsat keliling adalah memberi kemudahan akses ke masyarakat wajib pajak guna memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa pergi jauh ke kantor samsat Padang Pariaman. Jika dilihat dari tercapainya tujuan, program samsat keliling sudah berhasil memperoleh tujuan dikarenakan sudah memberi pengaruh baik dan menolong masyarakat pada pembayaran pajak dengan pelayanan yang efektif dan efisien.

#### 5. Perubahan nyata

Sebuah Program disebut efektif jika dapat menghasilkan perubahan nyata yang dapat memberi dampak positif kepada sasaran program. Layanan program samsat keliling membawa perubahan nyata dimana sebelum adanya program ini masyarakat wajib pergi ke kantor samsat dan memakan waktu yang lama mulai dari jarak tempuh, antrian dan lainnya. Dengan adanya program samsat keliling telah memberikan solusi yang signifikan bagi masalah aksesibilitas dan efisiensi waktu yang sebelumnya dihadapi oleh masyarakat wajib pajak terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan itu, perubahan nyata dari program samsat keliling adalah masyarakat sekarang dapat mudah mengakses layanan samsat keliling yang beroperasi di dekat tempat tinggal mereka tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor samsat. Jika dilihat dari perubahan nyata, program samsat keliling memberikan alternatif bagi masyarakat wajib pajak yang memiliki keterbatasan mobilitas atau kendala dalam mengunjungi kantor samsat secara langsung.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang keberhasilan program samsat keliling pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Padang Pariaman, dilihat dari aspek ketepatan sasaran yaitu program SAMSAT keliling sudah tepat sasaran melayani masyarakat wajib pajak yang membutuh layanan ini yang mempunyai jarak tempat tinggal yang jauh dari kantor SAMSAT, aspek ketepatan waktu, program SAMSAT keliling beroperasi sudah tepat waktu sesuai jam operasional namun masih terjadi keterlambatan,

aspek tercapainya tujuan, program SAMSAT keliling sudah membantu masyarakat dengan pelayanan yang efektif, dan aspek perubahan nyata yaitu program SAMSAT keliling memberikan solusi bagi masyarakat wajib pajak guna membayarkan pajak kendaraan bermotor tanpa harus ke kantor SAMSAT. Agar lebih efektifnya program SAMSAT keliling pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Padang Pariaman, hendaknya pihak SAMSAT mengadakan sosialisasi secara rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat wajib pajak akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor serta manfaat dari layanan SAMSAT keliling. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi di media massa, media sosial yang lebih terprogram agar dapat memudahkan interaksi antara petugas program SAMSAT keliling dan masyarakat wajib pajak serta memberikan informasi terkini tentang jadwal dan lokasi SAMSAT keliling.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JLAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1-12.
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi dan inovasi Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*.
- Fitriani, F. (2022). Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Administrasi Publik*, 1(1), 114-122
- Lena, L., & Dompok, T. (2022). Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1)
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan, Edisi Revisi*. Andi: Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif (Cet. Ke-30)*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 93-106.
- Moleong, L.J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Novita, F., Sambuardi, R., & Haqiqi, F. (2023). Efektivitas Inovasi Layanan Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor SAMSAT Kabupaten Karimun). *Jurnal Kemunting*, 4(2), 1171-1190.
- Prof. DR. Hj. Sedarmayanti, M. A. (2019). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, d. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Sholeha, I. B., & Razikin, K. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPTD Samsat Serpong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 631-641.
- Siagian, S. P. (2018). Kriteria atau Ukuran Mengenai Pencapaian Tujuan Efektif atau Tidak. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiono. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Steers. M. Richard, (2020), Efektivitas Organisasi, Jakarta, Erlangga.
- Wiwit Rizqi Fauziah, C. S. 2022. Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367-375
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.