



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KAMPUS PADANG TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Reysha Aulia Putri¹, Adil Mubarak²

Universitas Negeri Padang^{1,2}

*Email Corresponding: revshaaulia Putri6@gmail.com, adilmubarak@fis.unp.ac.id

ARTICLE INFORMATION

ABSTRACT

Article history:

Received date: 30 Agustus 2025

Revised date: 10 Oktober 2025

Accepted date: 25 Oktober 2025

This study aims to analyze the effectiveness of the Padang Campus Samsat Program (SAKAPA) in improving compliance with motor vehicle tax payments. The study used a descriptive qualitative method utilizing primary and secondary data obtained through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted in three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the SAKAPA program has not been running optimally because services are only available at one location on campus. Regarding the goal achievement indicator, some members of the public do not clearly understand the program's purpose and benefits. Regarding the integration indicator, collaboration has been established with various parties through the provision of service facilities and the placement of officers. However, outreach activities are still limited to the campus area, so the general public does not receive adequate information. Meanwhile, regarding the adaptation indicator, facilities and infrastructure are deemed adequate. Conclusion: The Padang Campus Samsat Program cannot be categorized as effective. To improve its effectiveness, it is necessary to expand outreach and disseminate information to the wider public, as well as strengthen coordination between relevant agencies to optimally achieve the program's goal of improving motor vehicle tax compliance.

Keywords: Effectiveness, Program, Taxpayers.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Samsat Kampus Padang (SAKAPA) dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SAKAPA belum berjalan secara optimal karena layanan hanya tersedia pada satu lokasi di lingkungan kampus. Pada indikator pencapaian tujuan, sebagian masyarakat belum memahami secara jelas maksud dan manfaat program. Pada indikator integrasi, telah terjalin kerja sama dengan berbagai pihak melalui penyediaan fasilitas layanan dan penempatan petugas. Namun, kegiatan sosialisasi masih terbatas di area kampus, sehingga masyarakat umum belum memperoleh informasi yang memadai. Sementara itu, pada indikator adaptasi, sarana dan prasarana dinilai cukup memadai. Program Samsat Kampus Padang belum dapat dikategorikan efektif. Untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan perluasan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat luas, serta penguatan koordinasi antarinstansi terkait agar tujuan program dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat tercapai secara optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Program, wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Di Indonesia, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak memerlukan perhatian yang serius. Namun demikian, besarnya penerimaan tersebut juga diiringi dengan praktik penyimpangan. Menurut pengamat ekonomi Faisal Basri, Direktorat Jenderal Pajak diduga melakukan penyelewengan sebesar 40 (empat puluh) triliun, yang mengakibatkan kerugian bagi negara (Tempo.com). Salah satu tujuan utama negara Indonesia adalah melaksanakan pembangunan nasional sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusannya sendiri melalui sistem otonomi daerah.

Era otonomi daerah mendorong pemerintah daerah untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki, khususnya melalui sektor perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan kontribusi wajib masyarakat kepada pemerintah daerah yang bersifat memaksa, tidak memberikan imbalan secara langsung, serta memiliki dasar hukum yang jelas. Pajak daerah memegang peranan penting sebagai sumber pendanaan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini sejalan dengan Jumaiyah (2020) yang menegaskan bahwa pajak merupakan kewajiban rakyat kepada negara demi mendukung pelaksanaan fungsi pemerintahan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peranan strategis bagi pemerintah daerah karena penerimaan dari sektor ini menjadi salah satu sumber utama dalam membiayai pembangunan daerah (Rahman & Restiatun, 2023). PKB merupakan pungutan atas kepemilikan maupun penguasaan kendaraan bermotor, baik roda dua maupun lebih, termasuk gandengannya, yang digunakan di seluruh jenis jalan darat. Kendaraan tersebut digerakkan oleh mesin atau perangkat teknik yang mengubah energi menjadi tenaga penggerak, dan cakupannya juga

mencakup alat-alat berat yang dapat bergerak secara mandiri. Ketentuan mengenai PKB diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Padang

No	Tahun	Jumlah (Unit)
1	2021	288,138
2	2022	307,778
3	2023	305,415
4	2024	307,654

(Sumber: Bapenda Sumbar)

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Padang berpotensi menjadi peluang bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Namun demikian, peningkatan jumlah kendaraan tersebut belum sepenuhnya mampu dioptimalkan, karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Data ini diperkuat oleh laporan media sosial yang menyebutkan bahwa pada Operasi Zebra Singgalang tahun 2023 di Kota Padang, sebanyak 950 kendaraan terjaring razia, dan mayoritas di antaranya berstatus pajak mati (sumbarKita.go.id). Fakta tersebut menegaskan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sekaligus mengindikasikan adanya kecenderungan pemerintah menurunkan target penerimaan sebagai strategi menjaga stabilitas realisasi pendapatan daerah.

Tabel 1.2 Persentase Kepatuhan Wajib Pajak

No	Tahun	Persentase Kepatuhan
1	2021	59,29 %
2	2022	63,28 %
3	2023	60,96 %
4	2024	58,83 %

(Sumber : Bapenda Sumbar)

Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang pada periode 2021–2024 menunjukkan fluktuasi yang signifikan, yakni 59,29 % pada 2021, meningkat menjadi 63,28 % pada 2022, kemudian menurun menjadi 60,96 % pada 2023, dan

kembali turun menjadi 58,83 % pada 2024. Tren ini mencerminkan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta menandakan adanya tantangan serius dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Selain itu, data tersebut mengindikasikan bahwa Samsat menghadapi kendala dalam pelayanan kepada masyarakat, yang pada gilirannya memengaruhi efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

Program SAKAPA merupakan inisiatif Samsat Kampus Padang untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), khususnya bagi mahasiswa dan masyarakat sekitar kampus, tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Program ini mencerminkan komitmen Samsat Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan aksesibilitas administrasi perpajakan. Dengan menghadirkan layanan langsung di lingkungan kampus, program ini mengurangi kebutuhan perjalanan jauh serta antrean panjang, sehingga mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak secara lebih efektif.

Cahyadi (2021) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui lima indikator utama: (1) melaksanakan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara penuh; (2) tidak pernah dikenakan sanksi administrasi akibat keterlambatan pembayaran; (3) memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai persyaratan pembayaran PKB sesuai peraturan perundang-undangan; (4) membayar pajak tepat waktu; dan (5) memperhatikan serta mematuhi tenggat waktu pembayaran yang telah ditetapkan. Kelima indikator ini menjadi tolok ukur formal untuk menilai disiplin dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

“Kepala Bapenda Provinsi Sumatera Barat, Syefdinon, menjelaskan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program ini memiliki prosedur yang sama dengan Samsat induk, di mana masyarakat hanya perlu membawa STNK asli, KTP asli, serta surat kuasa apabila diwakilkan. Beliau menegaskan bahwa kemudahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, mengingat pajak yang dipungut akan dialokasikan kembali untuk membiayai pembangunan

di Sumatera Barat.”

Program Samsat Kampus Padang (SAKAPA) tidak hanya dirancang untuk mempermudah akses pembayaran pajak kendaraan bermotor, tetapi juga memiliki misi strategis dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat khususnya civitas akademika akan pentingnya membayar pajak tepat waktu sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah. Pelaksanaannya yang konsisten setiap bulan di Lapangan Parkir Auditorium Universitas Negeri Padang menjadikan program ini sebagai model pelayanan publik yang efisien, inovatif, dan potensial untuk direplikasi di lingkungan perguruan tinggi lainnya.

Namun demikian, cakupan program masih terbatas karena hingga saat ini hanya tersedia di Universitas Negeri Padang dan belum menjangkau kampus lain di Kota Padang. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan akses layanan, padahal tujuan program bersifat inklusif, yakni memberikan kemudahan bagi masyarakat luas dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh sebab itu, diperlukan upaya pengembangan dan perluasan implementasi SAKAPA agar manfaatnya dapat dirasakan lebih merata serta memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.

Program Samsat Kampus Padang (SAKAPA) pada praktiknya belum menghadirkan inovasi yang substansial. Program ini pada dasarnya hanya merupakan rebranding dari layanan Samsat Keliling melalui perubahan nama dan media promosi tanpa disertai pembaruan mendasar pada mekanisme pelayanan maupun fasilitas yang tersedia. Akibatnya, layanan yang diterima mahasiswa, civitas akademika, dan masyarakat tidak menunjukkan perbedaan signifikan dengan Samsat Keliling konvensional, sehingga program ini belum mampu memberikan kemudahan atau nilai tambah yang berarti bagi wajib pajak di lingkungan kampus.

Ketiadaan inovasi layanan yang membedakan dari Samsat konvensional menjadikan Program Samsat Kampus Padang (SAKAPA) kurang efektif dalam menarik minat masyarakat serta meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian sebelumnya menjadi acuan dalam mengkaji penelitian terkini tentang Peningkatan Pajak

Kendaraan Bermotor. Pertama, penelitian oleh Fitriani dan Jamil Bazarah (2022) yang berjudul Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah cukup baik. Berdasarkan Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy yang dilakukan oleh para pegawai Samsat Keliling Kota Samarinda ini dapat dilihat telah dilakukan secara maksimal. Namun demikian masih ada pekerjaan yang dinilai masih belum optimal seperti kurangnya sarana prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Kedua, Penelitian oleh Reza Fyhailevi dan Jumiaty (2023) dengan Judul Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui studi kasus dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi Pustaka. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa program samsat keliling yang sudah beroperasi dengan cukup efektif dimana adanya program samsat keliling yang sudah memberikan pengaruh yang baik untuk masyarakat wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus ke kantor Samsat.

Ketiga, Penelitian oleh Rista dkk (2023) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang dengan sampel berjumlah 380 wajib pajak. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan bantuan program spss versi 15 dan Eviews versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang, Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor di Samsat Padang, Sanksi pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara Bersama-sama terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2007:4), penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati dalam suatu fenomena. Moleong (2007:11) menegaskan bahwa penelitian deskriptif menitikberatkan pada data naratif dan visual, bukan numerik. Seluruh data yang dikumpulkan berpotensi menjadi kunci untuk memahami fenomena di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan pengalaman, persepsi, dan perilaku subjek penelitian.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yakni primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan pengamatan langsung di lapangan, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi dari Bapenda Provinsi Sumatera Barat dan Samsat Padang. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tiga tahap: penyajian, reduksi, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber untuk memverifikasi dan memastikan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Pada bagian ini disajikan analisis mendalam mengenai Program Samsat Kampus Padang dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Keberhasilan program dievaluasi menggunakan kerangka efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53), yang mencakup tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Melalui kerangka tersebut, penelitian ini menilai sejauh mana program mampu memenuhi target peningkatan kepatuhan wajib pajak, membangun koordinasi antarinstansi terkait, serta beradaptasi dengan dinamika lingkungan pelaksanaannya.

A. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam suatu program harus dipahami sebagai sebuah proses yang berkesinambungan, bukan sekadar hasil instan. Untuk menjamin tercapainya tujuan akhir secara optimal, diperlukan pentahapan yang sistematis, baik melalui pencapaian target parsial maupun periodisasi waktu pelaksanaan. Dengan demikian, pencapaian tujuan merupakan puncak dari keseluruhan rangkaian usaha yang dilakukan secara terstruktur. Perspektif ini penting karena melalui proses tersebut dapat dilakukan evaluasi, identifikasi hambatan, serta penyesuaian strategi, sehingga efektivitas program dapat diukur tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari kualitas pelaksanaan keseluruhannya.

Menurut Richard M. Steers, indikator utama efektivitas suatu program adalah pencapaian tujuan, yakni sejauh mana program mampu dijalankan secara optimal dan mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan. Dimensi ini menekankan pentingnya kejelasan target, proses pencapaian yang sistematis, serta hasil yang dapat diukur dalam kurun waktu tertentu. Dalam konteks Program Samsat Kampus Padang (SAKAPA), terdapat dua tujuan pokok yang menjadi tolok ukur keberhasilannya, yaitu mempermudah akses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat, mahasiswa, dan civitas akademika, serta meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan yang cepat, praktis, dan terjangkau.

Berdasarkan hasil penelitian, kedua tujuan utama Program Samsat Kampus Padang (SAKAPA) telah menunjukkan realisasi meskipun tingkat pencapaiannya masih bervariasi. Dari aspek aksesibilitas, program ini berhasil menyediakan alternatif lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di lingkungan Universitas Negeri Padang, sehingga memberikan efisiensi dan kenyamanan bagi wajib pajak yang berada di sekitar kampus. Kehadiran layanan tersebut secara nyata mengurangi hambatan jarak, waktu, dan prosedur administratif yang selama ini menjadi kendala dalam pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor.

Namun demikian, pencapaian tujuan program belum sepenuhnya optimal karena

cakupan layanan masih terbatas pada satu titik, yaitu di Universitas Negeri Padang. Kondisi ini menyebabkan potensi wajib pajak dari perguruan tinggi lain di Kota Padang belum sepenuhnya dapat memanfaatkan layanan tersebut. Oleh sebab itu, diperlukan strategi pengembangan melalui perluasan titik layanan atau inovasi layanan bergerak agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih merata dan berkeadilan.

Efektivitas Program Samsat Kampus Padang juga dipengaruhi oleh aspek sosialisasi dan penyesuaian jadwal layanan. Sosialisasi yang belum merata serta jadwal yang kurang selaras dengan aktivitas akademik menyebabkan tingkat partisipasi wajib pajak berfluktuasi. Data penerimaan menunjukkan variasi jumlah pengguna tiap bulan, dengan angka tertinggi pada Mei dan September serta terendah pada November. Pola ini menandakan bahwa kontribusi program terhadap penerimaan pajak sudah terlihat, tetapi belum berlangsung konsisten.

Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab ketidakkonsistenan tersebut antara lain keterbatasan waktu operasional, minimnya promosi, dan lokasi layanan yang masih terpusat di Universitas Negeri Padang. Berdasarkan indikator efektivitas menurut Richard M. Steers, pencapaian tujuan Program Samsat Kampus Padang belum sepenuhnya efektif, meskipun telah memberikan kemudahan akses dan mulai berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak. Namun demikian, potensi yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal akibat keterbatasan jangkauan layanan, kurangnya sosialisasi, dan penyesuaian jadwal yang belum maksimal. Untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal, diperlukan strategi perluasan jangkauan ke perguruan tinggi lain, intensifikasi sosialisasi, serta penyesuaian jadwal layanan agar lebih sesuai dengan ritme aktivitas akademik.

B. INTEGRASI

Integrasi dalam organisasi merujuk pada kemampuan institusi untuk melakukan sosialisasi, membangun konsensus, serta menjalin komunikasi yang efektif baik secara internal maupun dengan pihak eksternal. Konsep ini mencakup terciptanya kesatuan dan harmoni di lingkungan internal serta pengembangan kerja sama yang produktif dengan

berbagai stakeholder eksternal. Dalam kerangka teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, integrasi berarti kapasitas organisasi untuk mengoordinasikan seluruh komponen dan aktor yang terlibat, menyelaraskan prosedur operasional, serta menciptakan sinergi dalam mencapai tujuan bersama. Integrasi yang efektif memastikan setiap aktor memahami perannya, saling mendukung, dan bekerja dalam satu sistem yang terarah, kohesif, dan adaptif terhadap dinamika internal maupun eksternal.

Meskipun telah terjalin kerja sama dengan Universitas Negeri Padang, pelibatan pihak kampus dalam sosialisasi Program SAKAPA masih terbatas pada penyediaan fasilitas tempat dan publikasi informasi melalui akun resmi universitas. Berdasarkan hasil wawancara, belum ada koordinasi khusus dengan unit kampus seperti fakultas atau organisasi mahasiswa. Kegiatan sosialisasi dilakukan satu kali setiap bulan bersamaan dengan jadwal pelayanan di area parkir Auditorium UNP, melalui tatap muka langsung dan media digital seperti Instagram, Facebook, serta situs resmi Bapenda Sumatera Barat. Namun, sosialisasi masih terbatas di lingkungan kampus dan belum menjangkau masyarakat luas.

Sosialisasi program memegang peran strategis dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan Samsat, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, serta manfaat yang dapat diperoleh melalui program ini. Dengan demikian, integrasi yang baik tidak hanya tercermin dari kerja sama antar lembaga, tetapi juga melalui upaya sistematis menyelaraskan persepsi, prosedur, dan tujuan bersama antara penyelenggara layanan dan pengguna, sehingga mendukung efektivitas dan keberlanjutan program.

Program Samsat Kampus Padang menerapkan dua strategi sosialisasi utama. Pertama, interaksi tatap muka di lokasi layanan, yang memungkinkan wajib pajak memperoleh penjelasan prosedur secara rinci. Kedua, pemanfaatan media digital, termasuk Instagram, Facebook, situs resmi Bapenda Sumatera Barat, dan akun resmi Universitas Negeri Padang, untuk memperluas jangkauan informasi. Kedua pendekatan ini mencerminkan penerapan prinsip integrasi, di mana kesatuan strategi komunikasi menjadi kunci dalam menyelaraskan tujuan seluruh pihak terkait. Bukti

visual berupa poster resmi Bapenda Sumbar dan publikasi di media sosial Universitas Negeri Padang menunjukkan konsistensi penyampaian pesan sekaligus memperkuat kesadaran pajak di kalangan mahasiswa, civitas akademika, dan masyarakat.

Meski demikian, temuan lapangan mengindikasikan bahwa sosialisasi masih terpusat di lingkungan kampus, sehingga sebagian masyarakat umum belum memperoleh informasi memadai. Hal ini menandakan bahwa integrasi komunikasi belum optimal dalam menjangkau seluruh target sasaran. Meskipun koordinasi antar lembaga dan keseragaman prosedur telah terpenuhi, perluasan jangkauan dan pemerataan komunikasi membutuhkan penguatan. Strategi tambahan, seperti pelibatan media massa lokal, peningkatan frekuensi sosialisasi di luar kampus, dan optimalisasi peran masing-masing stakeholder, diperlukan. Langkah-langkah ini tidak hanya memperkuat indikator integrasi, tetapi juga berpotensi meningkatkan efektivitas Program Samsat Kampus Padang secara keseluruhan dan mendorong peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

C. ADAPTASI

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang memungkinkan organisasi menyesuaikan strategi dan operasionalnya dengan dinamika lingkungan internal maupun eksternal. Dalam konteks Program Samsat Kampus Padang, adaptasi dipengaruhi oleh perilaku masyarakat yang mendukung maupun menghambat program, serta kesiapan sarana dan prasarana pendukung layanan.

Program ini telah melakukan penyesuaian signifikan terhadap kebutuhan mahasiswa dan civitas akademika sebagai sasaran utama. Penempatan layanan di area kampus merupakan strategi adaptif yang memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke Samsat Induk. Pernyataan petugas Samsat Kampus Padang menegaskan bahwa lokasi ini dipilih agar mahasiswa tetap dapat melaksanakan kewajiban perpajakan meski memiliki kesibukan akademik atau pekerjaan di kampus.

Dengan demikian, adaptasi Program Samsat Kampus Padang mencerminkan respons strategis terhadap kebutuhan pengguna sekaligus menunjukkan

kapasitas organisasi dalam menyesuaikan **KESIMPULAN**

mekanisme

layanan secara efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Sarana dan prasarana memegang peran penting dalam menunjang efektivitas Program Samsat Kampus Padang. Pemilihan lokasi layanan secara strategis di lingkungan kampus memudahkan mahasiswa, civitas akademika, dan masyarakat sekitar dalam mengakses layanan, sekaligus menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak tanpa harus menempuh perjalanan jauh.

Di sisi prasarana, program ini dilengkapi teknologi modern, meliputi perangkat komputer, mesin pembaca barcode, dan perangkat lunak administrasi terintegrasi untuk memproses pembayaran pajak, pembaruan data kendaraan, dan pencetakan bukti transaksi. Pemanfaatan sarana ini meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat waktu pelayanan, dan mengurangi antrean, sehingga mendukung penyelenggaraan layanan yang cepat, akurat, dan berkualitas.

Dalam Program Samsat Kampus Padang, efisiensi sarana dan prasarana juga mencakup pengelolaan informasi secara terintegrasi. Sistem basis data terpusat digunakan untuk menyimpan dan mengelola data kendaraan serta pajak, sehingga pembaruan data dan pencarian informasi dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Transparansi informasi mengenai pajak kendaraan bermotor dan prosedur pembayaran, didukung oleh papan informasi di lokasi layanan, turut memperkuat efektivitas program.

Pemilihan lokasi strategis di dalam kampus memastikan layanan lebih dekat dengan target pengguna, khususnya mahasiswa dan civitas akademika. Pernyataan staf Samsat menegaskan bahwa meskipun jumlah pengguna masih relatif sedikit, kehadiran layanan di kampus merupakan langkah awal penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor. Kombinasi pengelolaan informasi yang efisien, transparansi, dan lokasi strategis ini menjadi fondasi utama dalam mendukung operasional, pengembangan, dan keberlanjutan Program Samsat Kampus Padang.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan indikator efektivitas menurut Richard M. Steers, pelaksanaan Program Samsat Kampus Padang masih belum menunjukkan efektivitas secara optimal. Pada aspek pencapaian tujuan, ditemukan sejumlah hambatan yang signifikan, antara lain keterbatasan jam operasional, kurangnya penyebaran informasi, serta lokasi layanan yang dinilai belum cukup strategis. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap ketidakkonsistenan dalam pencapaian target program.

Pada aspek integrasi, program ini telah memperlihatkan adanya sinergi antarinstansi terkait, yang tercermin melalui penyediaan fasilitas layanan, penempatan petugas di lokasi, serta pelaksanaan sosialisasi. Namun demikian, jangkauan sosialisasi masih terbatas pada lingkungan kampus, sehingga sebagian besar masyarakat umum belum memperoleh informasi yang memadai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tujuan program untuk menjangkau wajib pajak secara lebih luas masih belum sepenuhnya tercapai.

Selanjutnya, pada aspek adaptasi, program telah menunjukkan perkembangan positif melalui efisiensi pengelolaan sarana prasarana, khususnya dengan pemanfaatan sistem basis data terpusat. Sistem ini memungkinkan penyimpanan dan pengelolaan data kendaraan serta pajak secara cepat, akurat, dan terintegrasi. Selain itu, transparansi informasi mengenai pajak kendaraan bermotor, prosedur pembayaran, serta penyediaan papan informasi turut mendukung keberlangsungan program secara lebih efektif.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan upaya perbaikan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan efektivitas Program Samsat Kampus Padang. Pihak penyelenggara perlu memperluas strategi sosialisasi di luar lingkungan kampus, sekaligus memperkuat fokus pada tujuan inti program, yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penyebaran informasi yang lebih luas, sistematis, dan berkelanjutan diharapkan mampu mendorong optimalisasi peran program ini dalam mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah.

REFERESI

UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah

Jumaiyah, W. (2020). *Pajak Penghasilan : teori kasus dan praktik* (edisi pert). Lautan Pustaka.

Penyelewengan Pajak Diduga Capai Rp40 Triliun | ICW. (2022). from Antikorupsi.org website: <https://antikorupsi.org/id/article/penyelewengan-pajak-diduga-capai-rp40-triliun>. Diakses 22 Februari 2025.

Herru Iriawan. (2023, September 13). *Hampir 1000 Kendaraan Ditilang saat Operasi Zebra Singgalang 2023 di Padang - Sumbarkita.id*. Sumbarkita.id. <https://sumbarkita.id/hampir-1000-kendaraan-ditilang-saat-operasi-zebra-singgalang-2023-di-padang/>. Diakses 24 Februari 2025

Rahman, A., & Restiatun, R. (2023). Pengaruh Jumlah Penduduk, Jumlah Kendaraan Bermotor Dan Tingkat Pengangguran Terbuka (Tpt) Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kalimantan Barat. *Sebatik*, 27(2), 699–707. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i2.2370>

Cahyidi, M. (2021). Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Timur. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Fitriani, F., & Bazarah, J. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 21(1), 77-86.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Ferdana, R. F., & Jumiati, J. (2023). Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Padang Pariaman. *ARZUSIN*, 3(6), 871-881. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v3i6.2057>

Nepi, R., Erita, E., & Syamra, Y. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Padang. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 313–327. Retrieved from <https://yptb.org/index.php/sur/article/view/578>

Nepi, R., Erita, E., & Syamra, Y. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Padang. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 313–327. Retrieved from <https://yptb.org/index.php/sur/article/view/578>