



Efektivitas Program Layanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi UPT Samsat Kota Kupang)

Francesco Aldy Rota Silli Bataona^{1*}, Marthina Raga Lay², Rouwland Alberto Benyamin³, Made Ngurah Demi Andayana⁴

¹⁻⁴Universitas Nusa Cendana, Indonesia

francescoaldy@gmail.com¹, marthina.lay@staf.undana.ac.id², rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id³, demi@staf.undana.ac.id⁴

*Penulis korespondensi: francescoaldy@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of the Samsat Keliling service program in increasing motor vehicle tax compliance in Kupang City. The approach used is qualitative with a case study method at the Samsat UPT in Kupang City. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, and documentation, with data analysis using the Miles and Huberman model. The results show that the program is quite effective based on several indicators, such as targeting accuracy, program socialization, and the achievement of set goals. The Samsat Keliling service has improved public accessibility due to its strategic location placements, although its coverage is not yet fully even due to limited fleets. Program socialization is carried out using various media, but there are gaps in public understanding of the program. The program has also succeeded in increasing tax revenue from IDR 136.8 billion in 2023 to IDR 157.2 billion in 2024 and reducing motor vehicle tax arrears. However, tax compliance is still influenced by individual awareness and the economic condition of the community, which poses a challenge in achieving optimal compliance levels.*

Keywords: *Effectiveness; Mobile Samsat; Motor Vehicle Tax; Public Service; Taxpayer Compliance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus di UPT Samsat Kota Kupang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini cukup efektif dilihat dari beberapa indikator, seperti ketepatan sasaran, sosialisasi program, dan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Layanan Samsat Keliling dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat karena penempatan lokasi yang strategis, meskipun jangkauan belum sepenuhnya merata akibat keterbatasan armada. Sosialisasi program dilakukan menggunakan berbagai media, namun terdapat kesenjangan dalam pemahaman masyarakat terkait program ini. Program ini juga berhasil meningkatkan penerimaan pajak dari Rp136,8 miliar pada tahun 2023 menjadi Rp157,2 miliar pada tahun 2024 dan mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak masih dipengaruhi oleh kesadaran individu dan kondisi ekonomi masyarakat, yang menjadi tantangan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang optimal.

Kata Kunci: Efektivitas; Kepatuhan Wajib Pajak; Pajak Kendaraan Bermotor; Pelayanan Publik; Samsat Keliling

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagai negara berkembang, Indonesia mengandalkan pajak sebagai instrumen penting dalam pembiayaan negara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang menegaskan pajak sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa tanpa imbalan langsung (Budiarti & Fadhilah, 2022). Namun, optimalisasi penerimaan pajak masih menghadapi tantangan, terutama terkait rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, yang berdampak pada belum maksimalnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Sholeha & Razikin, 2021).

Salah satu sumber penting PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang memiliki potensi besar seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di berbagai daerah, termasuk Kota Kupang (Rioni & Syauqi, 2020; Manduapessy, 2024). Meskipun jumlah kendaraan terus meningkat, realisasi penerimaan PKB menunjukkan fluktuasi dan belum konsisten mencapai target. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2020 realisasi penerimaan mencapai 106,66% dari target, namun menurun drastis pada tahun 2021 menjadi 66,38% dan mengalami fluktuasi hingga tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan masyarakat, pemerintah menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui program Samsat Keliling, yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersifat mobile dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta mendorong kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan jemput bola (Pangestu, 2023). Di Kota Kupang, program ini mulai diterapkan sejak tahun 2019 dengan tiga titik layanan strategis dan sistem pembayaran yang semakin modern.

Namun, implementasi program Samsat Keliling masih menghadapi berbagai kendala. Dari aspek ketepatan sasaran, keterbatasan armada dan lokasi layanan menyebabkan belum seluruh wajib pajak terjangkau. Dari aspek sosialisasi, informasi terkait jadwal dan lokasi layanan belum tersebar secara merata. Selain itu, terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak. Tingginya angka tunggakan kendaraan bermotor menunjukkan bahwa tujuan program belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai efektivitas program Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi implementasi program sekaligus memberikan rekomendasi dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kota Kupang.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep yang menggambarkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Effendy (2008), efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang sesuai dengan perencanaan, waktu, biaya, dan sumber daya yang telah ditentukan. Sementara itu, Siagian (2001) menekankan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana hasil kegiatan mendekati sasaran yang telah ditetapkan,

sedangkan Bungkaes dalam Gibson et al. (2010) melihat efektivitas sebagai hubungan antara output dan tujuan organisasi. Dengan demikian, efektivitas dapat diukur melalui kesesuaian antara hasil dan target serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya.

Pengukuran efektivitas dapat dilihat melalui indikator input, proses, hasil, dan produktivitas (Sedarmayanti dalam Yudi, 2016), serta aspek pelayanan seperti waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan (Siagian, 2007). Selain itu, Subagyo (2001) menekankan indikator ketepatan sasaran, sosialisasi program, dan pencapaian tujuan sebagai ukuran utama efektivitas program. Penelitian Saputra et al. (2025) juga menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling dapat meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan akses dan kecepatan pelayanan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi. Hardiyansyah (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya membantu dan memenuhi kebutuhan pihak lain, sedangkan Inu Kencana (Husni, 2013) menekankan bahwa pelayanan publik bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan hukum.

Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesetaraan, dan efisiensi (Mahmudi, 2005). Tujuan utamanya adalah menciptakan pelayanan yang berkualitas, memberikan kepastian hukum, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah.

Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara (Resmi, 2007; Mardiasmo, 2011). Menurut Mangkoesobroto dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012), pajak merupakan peralihan sumber daya dari sektor privat ke sektor publik untuk kepentingan bersama.

Pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi penerimaan (budgetair) sebagai sumber pendanaan negara dan fungsi pengaturan (reguler) sebagai alat kebijakan ekonomi (Waluyo & Ilyas, 2003). Dalam pelaksanaannya, pemungutan pajak harus memenuhi prinsip keadilan, kepastian hukum, efisiensi, dan kesederhanaan (Mardiasmo, 2011). Sistem pemungutan pajak meliputi official assessment, self assessment, dan withholding system.

SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling merupakan inovasi pelayanan publik yang menyediakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan STNK, dan pembayaran SWDKLLJ secara mobile dengan pendekatan jemput bola. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kepatuhan wajib pajak. Selain itu, SAMSAT Keliling memberikan manfaat berupa mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengurangi biaya transportasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, keberadaan SAMSAT Keliling menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan pelayanan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk menganalisis efektivitas program layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang, dengan lokasi penelitian di UPT Samsat Kota Kupang. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam kondisi alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dan analisis dilakukan secara induktif (Sugiyono, 2020), sedangkan studi kasus memungkinkan pengkajian fenomena secara komprehensif (Creswell, 2014).

Fokus penelitian meliputi tiga aspek utama, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, dan tujuan program, dengan indikator seperti cakupan wajib pajak, intensitas sosialisasi, serta peningkatan kepatuhan dan realisasi penerimaan pajak. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari dokumen resmi dan literatur terkait. Informan penelitian berjumlah 17 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, terdiri dari aparat Samsat dan masyarakat wajib pajak.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu guna meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program Samsat Keliling di Kota Kupang menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik, terutama dalam menjangkau wajib pajak aktif yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Penempatan layanan pada lokasi strategis seperti pusat keramaian terbukti meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat. Hal ini didukung oleh data cakupan pelayanan, di mana pada tahun 2024 sebanyak 59.256 unit kendaraan terlayani dan pada tahun 2025 sebanyak 52.359 unit, dengan peningkatan signifikan pada nilai penerimaan pajak.

Namun demikian, efektivitas ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat wilayah yang belum terjangkau secara merata akibat keterbatasan jumlah armada yang hanya berjumlah tiga unit. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan akses layanan antara wilayah pusat kota dan wilayah pinggiran. Dari sisi proporsi sasaran, layanan Samsat Keliling telah tepat menyoal kelompok masyarakat produktif, seperti pekerja dan pelaku usaha, yang membutuhkan layanan cepat dan fleksibel. Akan tetapi, kelompok wajib pajak dengan tunggakan lama dan masyarakat di wilayah terpencil masih belum sepenuhnya terakomodasi, sehingga diperlukan perluasan jangkauan layanan.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program Samsat Keliling telah dilaksanakan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, dan TikTok menjadi strategi utama dalam menyebarkan informasi secara cepat dan luas. Selain itu, sosialisasi langsung melalui kegiatan lapangan, pembagian flyer, dan kerja sama dengan kelurahan juga dilakukan untuk menjangkau masyarakat yang tidak aktif secara digital.

Meskipun demikian, intensitas dan pemerataan sosialisasi masih menjadi tantangan. Informasi cenderung lebih mudah diakses oleh masyarakat yang aktif menggunakan media sosial, sementara kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia atau masyarakat di wilayah pinggiran, belum sepenuhnya terjangkau. Dari sisi pemahaman, masyarakat umumnya telah mengetahui prosedur dasar pembayaran pajak, namun masih terdapat keterbatasan dalam memahami aspek teknis seperti perhitungan pajak, tunggakan, dan denda. Hal ini menunjukkan bahwa materi sosialisasi masih bersifat umum dan perlu dikembangkan agar lebih edukatif, misalnya melalui simulasi perhitungan pajak dan penjelasan regulasi secara lebih rinci.

Pencapaian Tujuan Program

Tujuan utama program Samsat Keliling adalah meningkatkan penerimaan pajak, mengurangi tunggakan, dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Dari sisi penerimaan, program ini menunjukkan hasil yang positif dengan tren peningkatan signifikan, yaitu dari Rp1,95 miliar pada tahun 2020 menjadi Rp54,72 miliar pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis mobilitas mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pajak.

Selain itu, program ini juga berkontribusi terhadap penurunan tunggakan pajak kendaraan bermotor, yang menurun dari 55.192 unit pada tahun 2023 menjadi 11.168 unit pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan efisiensi pelayanan mampu mendorong masyarakat untuk melunasi kewajibannya. Namun demikian, penurunan tunggakan tidak hanya dipengaruhi oleh layanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti kesadaran masyarakat, kondisi ekonomi, serta kebijakan pemerintah seperti program keringanan pajak.

Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Program Samsat Keliling memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, terutama melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas layanan. Masyarakat yang sebelumnya menunda pembayaran karena kendala jarak, waktu, dan antrian kini lebih terdorong untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat menjadi instrumen efektif dalam meningkatkan kepatuhan fiskal.

Namun demikian, kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan. Faktor kesadaran, kebiasaan, persepsi terhadap besaran pajak, serta kondisi ekonomi masyarakat juga memiliki pengaruh yang signifikan. Masih terdapat sebagian masyarakat yang menunda pembayaran karena menganggap pajak sebagai beban atau karena keterbatasan finansial. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan perlu didukung oleh edukasi yang berkelanjutan, penguatan sosialisasi, serta kebijakan yang mendorong kepatuhan, seperti insentif atau penegakan aturan yang lebih tegas.

Secara keseluruhan, program Samsat Keliling di Kota Kupang dapat dikategorikan cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program ini berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan, mendorong penerimaan pajak, serta menekan angka tunggakan. Namun, efektivitas program masih menghadapi beberapa kendala struktural dan kultural, seperti keterbatasan armada, belum meratanya jangkauan layanan, kurang optimalnya sosialisasi, serta rendahnya kesadaran sebagian masyarakat.

Dengan demikian, diperlukan optimalisasi program melalui penambahan armada, perluasan titik pelayanan, peningkatan kualitas sosialisasi yang lebih merata dan edukatif, serta penguatan kebijakan pendukung. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas program secara berkelanjutan serta mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Kupang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada SAMSAT Kota Kupang dipengaruhi oleh ketepatan sasaran, sosialisasi program, dan pencapaian tujuan program. Secara umum, pelayanan telah berjalan cukup efektif melalui inovasi Samsat Keliling yang mampu meningkatkan aksesibilitas dan jumlah wajib pajak yang terlayani, meskipun belum sepenuhnya merata karena keterbatasan armada dan masih adanya wajib pajak yang belum patuh akibat faktor kesadaran dan ekonomi. Sosialisasi program telah dilakukan melalui berbagai media, namun belum optimal karena masih terdapat kesenjangan pemahaman masyarakat, terutama pada kelompok yang kurang terjangkau media digital. Dari sisi tujuan program, realisasi penerimaan pajak menunjukkan tren peningkatan, dari Rp136,8 miliar pada tahun 2023 menjadi Rp157,2 miliar pada tahun 2024, disertai indikasi penurunan tunggakan dan peningkatan kepatuhan. Namun demikian, kepatuhan wajib pajak masih belum konsisten karena sebagian masyarakat cenderung membayar pajak hanya pada kondisi tertentu, sehingga diperlukan upaya lanjutan untuk meningkatkan kesadaran secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), diperlukan beberapa langkah strategis, yaitu perluasan dan pemerataan jangkauan layanan melalui pemetaan wilayah berbasis data wajib pajak serta penambahan titik pelayanan Samsat Keliling. Selain itu, perlu dilakukan penambahan armada dan sumber daya manusia guna meningkatkan kapasitas layanan dan menjangkau wilayah yang belum terlayani secara optimal. Penguatan sosialisasi juga perlu dilakukan melalui penyederhanaan materi, penggunaan metode yang lebih komunikatif, serta pendekatan partisipatif di tingkat masyarakat. Dalam upaya menekan tunggakan pajak, diperlukan strategi yang lebih proaktif seperti pemberian insentif, sosialisasi khusus, serta pendekatan edukatif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Terakhir, diperlukan sistem monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan dan berbasis data guna memastikan pencapaian target penerimaan pajak serta memperbaiki kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program.

DAFTAR REFERENSI

- Budiarti, R., dan Fadhilah. 2022. *Peran Pajak dalam Pembangunan Nasional*.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gibson, James L., et al. 2010. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husni. 2013. *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara*.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Manduapessy, A. 2024. *Analisis Pajak Kendaraan Bermotor terhadap PAD*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Pangestu, A. 2023. *Inovasi Pelayanan Publik melalui Samsat Keliling*.
- Resmi, Siti. 2007. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rioni, dan Syauqi. 2020. *Potensi Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan PAD*.
- Saputra, et al. 2025. *Efektivitas Layanan Mobile Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Sedarmayanti. dalam Yudi. 2016. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.
- Sholeha, dan Razikin. 2021. *Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya terhadap PAD*.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, T. H., dan Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*.
- Subagyo. 2001. *Efektivitas Program dalam Organisasi Publik*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo, dan Wirawan B. Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.