IMPLEMENTASI PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD PPD SAMSAT PADANG PANJANG

Lisa Safitri[1], Rizki Syafril[2]

[1,2]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : ls9090746@gmail.com[1], rizkisyafril@fis.unp.ac.id[2]

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial,

ABSTRAK

The 2025 motor vehicle tax amnesty policy introduced by the West Sumatra Provincial Government was designed to provide relief to taxpayers while boosting regional revenue. This study examines its implementation at the UPTD PPD Samsat Padang Panjang. A descriptive qualitative approach was employed, with data obtained through observation, interviews, and documentation during an internship. Findings show that the amnesty successfully attracted taxpayers, reduced accumulated arrears, and strengthened tax awareness among the public. Nevertheless, challenges remain, such as the assumption that similar programs will continue to be provided and the limited reach of socialization efforts. Overall, the program has brought significant economic and social benefits, but sustaining these gains will require consistent public education and innovative outreach strategies.

Keywords : *Tax Amnesty, Motor Vehicle Tax, Samsat, Regional Revenue, Padang Panjang*

ABSTRAK

Kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dikeluarkan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2025 ditujukan untuk meringankan beban masyarakat sekaligus meningkatkan penerimaan daerah. Penelitian ini menyoroti bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di UPTD PPD Samsat Padang Panjang. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama masa magang.Hasil penelitian memperlihatkan bahwa program ini mampu menarik minat wajib pajak, menekan jumlah tunggakan, serta mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai kewajiban perpajakan. Meski demikian, masih terdapat hambatan, seperti anggapan bahwa program serupa akan selalu hadir setiap tahun dan keterbatasan dalam penyebaran informasi. Secara keseluruhan, program pemutihan memberikan dampak positif, baik dari sisi ekonomi maupun sosial, namun kesinambungannya membutuhkan edukasi masyarakat yang konsisten serta strategi penyebaran informasi yang lebih inovatif.

Kata Kunci : *Pemutihan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat, PAD, Padang Panjang*

PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia menekankn pentingnya ketersediaan dana yang memadai dari berbagai aspel kehidupan asyarakat termasuk ekonomi, Hukum, Sosial dan Budaya dapat berkembang secara seimbang. Salah satu sumber utama pembiayaan ini berasalh dari pajak, baik yang dikelola oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak memeiliki peran strategis sebab selain menjadi sumber pendapatan, juga mencermintakan keterlibatan masyrakat dlaam mendukung pembangunan nasional.

Di tingkat daeah, pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan asli suatu daerah (PAD). Dengan bertambahnya jumlah kendaraan di suatu daerah, maka potensii penrimaan pajak daerag juga akan meningkat. Namun, kenyataannya dilapangan menunjukan masih banyak wajib pajak yang menunda embayaran, salah satunya karena akumulasi denda administrasi yag dirasa membebani. Situasi ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerh untuk meningkatkan kepatuhan pajak sekaligus mengptimalkan penerimaan.

Untuk menhatasi permaslahan itu, pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Samsat yang ada di Kabupaten/ Kota meluncurkan program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini, yang dimana program tersebut memberikan penghapusan sanksi administrative bagi wajib pajak yang menunggak pajak kendaraannya. Program yang di luncurkan oleh pemerintah ini bertujuan untuk mendorong masyarakat untuk melunasi kewajibannya untuk membayar pajak sealigus memberkan keringanan finansial. Lebih dari itu, kebijakan pemutihan ini juga mengarahkan masyarakay untuk membentuk budaya kepatuhan jangka panjang dalam masyarakat.

Meskipun program ini dirasa sudah berjalan dengan baik dilapangan, implementasi program pemutihan pajak ini dilapangan pasti tidak akan selalu berjlaan lancar. Antrian yang panjang ajibat tingginya minat masyarakat, keterbatsan fasilitas pelayanan dan kurangny asosilaisasi menyebabkan sebagian wajib pajak tidak mengetahui adanya program pemutihan pajak ini. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan pemutihan pajak tidak hanya bergantung pada regulasi tetapi juga pada kualitas pelayanan kebijakan yang ada.

Berdasarkan uraian di atas peelitian ini di fokuskan untuk megkaji impelemntasi pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPTD PPD Samsat Padang Panjang. Yang dimana berfokus pada: bagaimana kebijkaan pemutihan pajak ini dijalankan?, repon dari masyarakat sebagai wajib pajak ?, dan hambatan- hambatan yang muncul selama pelaksanaannya?

METODE

Pendekatan penelitian ini didekatkan pada jenis penelitian kualitatif karena menekankan pada pemahaman fenomena sosisal yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di UPTD PPD Samsat Padang Panjang yang beralamat di Jalan Prof. Hamkan No. 54 Bukit Surungan, kecamatan Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang. Data penelitian ini diperoleh dari data Primer yang di peroleh melalui observasi langsung selama penulis melaksanakan magang. Percakapan singkat dengan pegawai samsat dan wajib pajak, serta dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pajak kendaraan bermotor

Sejak pajak mulai diperhitungka sebagai slaah satu pemasukan paling pentinh bagi sebuah Negara, banyak dari ahlu hukum dan ekonomi menyimpulkan pengertian pajak. Salah satunya dari ahli rochmat soemitro yang dimaan beliau menafsirkan bahwa pajak adalah iruran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang- undang yang dpaat dipaksakan tanpa mendapatkan jasa timbal balik. Pajak digunakan untuk mebayar pengeluaran umum. Lebih lanjutnya soemitro mengatakan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negaar unutk membiyai pengeluaran rutin. Kelebihan pajak digunakan untuk tabungan masyarakat yang menjadi sumber utamam pembiaaan invests publik (pudyatmono. 2009).

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini merupakan tindakan yang diambil suati pemerintah sebagai mengatur Negara untuk mendorong wajib pajak yang usdah lama tidak membayar pajak atau sudah lama menunda membayar pajak. Keterlambatan pembayaran pajak akan dikenakan sanksi, masyarakat yang tidak membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan akan di kenakan sanksi adminstatif. Pemutihan atau penghapusan denda pajak kendaraan bermotor masih diberlakukan di beberapa provinsi di Indonesia salah satunya di provinsi Sumatera Barat. Pemberlakuan pemutihan pajak kendaraan bermotor ditujukan untuk dapat meringankan beban masyarakat yang terkendala ekonomi. Dengan adany aprogram pemutihan pajak kendaraan bermotor dpaat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya (Gustaviana, 2020).

Kebijakan tersebut memiliki dasar hukum pada undang- undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang menegaskan bahwa kewajiban setiap pemilik kendaraan bermotor unutk melunasi pajak kendaraan, serta peraturan turunan di titingkat daerah salah satunya peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 903- 343-2025 atas pembebasan atas pokok dan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor yang ada di Sumatera Barat.

Bentuk insentif dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini yakni, pertamam, bembebasan tunggakan pokok pajak kendaraan bermotor sebesar 100% kecuali masa pajak tahun berjalan, kedua, pembebasan tunggakan pokok pajak kendaraan bermotor tidak termasuk atas keetrlambatan membayar pajak kendaraan bermotor pertama (kendaraan bermotor baru) danmutasi keluar luar provinsi. Dan yang ketiga, pembebasan sanksi administrative atas keterlambata membayar apkb diberikan pengangguran sebnayak 100%. Variasi insentif ini dirancang untuk menyesuaikan dengan kebutihan masyarakat sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak yang ada di Sumatera Barat.

Kendaraan bermotor adalah semua jenis bentuk kendaraan beroda beserta gandengannya yang di gunakan di semua jenis jalan di darat yang di gerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnnya yng berfungsi untuk mengubah suatu sumber day energy tetantu menjadi tenaga gerak kendaraan yang bersangkutan. Pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Barat menjadi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diselenggaraakan secara langsung oleh Samsat Yang ada di Kabupaten/ Kota yang ada di Sumatera Barat salah satunya adalah UPTD PPD Samsat Padang Panjang sebagai pelaksana kegiatan program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini.

Kebijakan Program pemutihan pajak

Program pemutihan pajak merupakan salah satu kebijakan fiscal yang dilaksanakan pemerintah daerah untuk memberikan insentif bagi wajib paja, khususnya mereka yang mengalami keterlambatan membayar pajak kendaraan. Secara umum pemutihan diartikan sebagai

penghapusan sanksi administratsi berupa denda, bunga maupun biaya tambahan yang timbul akibat keterlambatan membayar pajak. Kebijakan tersebut memiliki dasar hukum pada undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang menegaskan bahwa kewajiban setiap pemilik kendaraan bermotor unutk melunasi pajak kendaraan, serta peraturan turunan di titingkat daerah salah satunya peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 903- 343-2025 atas pembebasan atas pokok dan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor yang ada di Sumatera Barat.

Bentuk insentif dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini yakni, pertamam, bembebasan tunggakan pokok pajak kendaraan bermotor sebesar 100% kecuali masa pajak tahun berjalan, kedua, pembebasan tunggakan pokok pajak kendaraan bermotor tidak termasuk atas keetrlambatan membayar pajak kendaraan bermotor pertama (kendaraan bermotor baru) danmutasi keluar luar provinsi. Dan yang ketiga, pembebasan sanksi administrative atas keterlambata membayar apkb diberikan pengangguran sebnayak 100%. Variasi insentif ini dirancang untuk menyesuaikan dengan kebutihan masyarakat sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak yang ada di Sumatera Barat.

Tujuan utama di adakannya program pemutihan pajak ini yakni bisa di lihat dari dua sisi. Yang dimana sisi fiscal, program ini bertujuan meningkatkan penerimaan daerah dengan memaksimalkan potensi pajak yang sebelumnya tidak tertagih akibat adany atunggakan. Dari segi sosial ekonomi,pemutihan pajak memberikan keringanan bagi wajib pajak yang terbebani denda atau biaya tinggi sehingga lebih mudah melunasi kewajibannya. Selain itu, pemtihan juga diarahkan untuk menurunkan angka kendaraan tidak melakukan daftar ulang, yakni kondisi dimana kendaraan bermotor tidak tercatat aktif dalam basis data samsat akibat pemiliknya tidak membayar pajak dalam jangka waktu yang panjang. Dengan menekankan angka KTMDU, pemerintah daerah dapat memerbaiki kualitas data wajib pajak dan memperluas basis penerimaan dimasa mendatang.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukan bahwa program pemuthan pajak kendaraan bermotor mampu meningkatkan kepatuhan sekaligus penerimaan daerah. Santoso (2020) menemukan bahwa penghapusan denda keterlambatan dapat mendorong wajib pajak melunasi tunggakan. Temuan serupa disampaikan oleh Rachmawati (2021) di Jawa Barat yang melihat peningkatan signifikan pada penerimaan dawrah meskipun masih terkendala sarana pelayanan. Selanjtnya penelitian yang dilakukan oleh fadli& Nurhaliz (2024) juga memperlihatkan bahwa pemutihan efektif menekan tunggakan, namun pelaksanaannya masih terhambat oleh sosialisasi yang kurang merata dan keterbatasan kapasitas pelayanan. Dengan begitu, program pemutihan pajak ini bisa saja bersifat jangka panjang dalam meningkatkan pendapatan suatu daerah, tetapi juga akan berpotensi masyarakat akan malas untuk membayar pajak karna mereka akan berfikir bahwa program pemutihan ini akan dilanjutkan suatu hari nanti.

Respon Wajib Pajak

Respon masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pada program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang Panjang, respon masyarakat terlihat cukup signifikan. Antusiasme ini dapat diamati langsung melalui meningkatnya kunjungan wajib pajak sejak awal pelaksanaan program. Jika pada bulan-bulan sebelumnya jumlah masyarakat yang datang untuk membayar pajak relatif stabil dan cenderung menurun karena banyak yang menunda pembayaran akibat denda menumpuk, maka pada periode pemutihan terlihat adanya lonjakan kunjungan yang cukup drastis.

Banyak wajib pajak yang mengaku merasa sangat terbantu dengan adanya kebijakan ini. Mereka menilai penghapusan denda keterlambatan sebagai bentuk perhatian pemerintah daerah terhadap kondisi ekonomi masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Wulandari & Hidayat (2020) yang menunjukkan bahwa kebijakan insentif pajak dapat menjadi motivator bagi wajib pajak yang sebelumnya enggan melaksanakan kewajibannya karena beban tambahan berupa denda. Dengan adanya penghapusan denda, mereka merasa lebih ringan dan tidak terbebani untuk melunasi tunggakan.

Selain dari itu masyarakat juga merespon positif pelayanan yang diberikan Samsat Padang Panjang selama program berlangsung. Meskipun jumlah pengunjung meningkat, mayoritas wajib pajak merasa bahwa petugas tetap berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan jelas. Beberapa wajib pajak bahkan menyampaikan testimoni bahwa mereka baru pertama kali merasakan suasana pelayanan yang lebih komunikatif karena petugas lebih banyak memberikan penjelasan mengenai prosedur pembayaran, persyaratan dokumen, serta manfaat dari pembayaran pajak tepat waktu. Pengalaman ini menumbuhkan rasa kepercayaan bahwa pemerintah daerah benar-benar hadir untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Namun tidak semua respon masyarakat itu bersifat positif. Sebagian masyarakat masih mengeluhkan panjangnya antrean dan waktu tunggu yang terbilang sangat lama dari biasanya. Hal ini sebenarnya wajar karena volume pengunjung yang datang meningkat cukup tajam. Beberapa wajib pajak juga menyampaikan bahwa mereka baru mengetahui adanya program ini setelah masa pemutihan sudah berjalan bebebrapa minggu. Keterlambatan informasi tersebut membuat sebagian masyarakat hampir melewatkan kesempatan untuk memanfaatkan fasilitas penghapusan denda. Fakta ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan melalui berbagai media, namun penyebarannya belum sepenuhnya merata dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Jika ditinjau dari perspektif kepatuhan pajak, respon positif masyarakat ini dapat dimaknai sebagai sinyal adanya peningkatan kesadaran kolektif. Banyak wajib pajak yang pada awalnya menunda pembayaran akhirnya memanfaatkan momen pemutihan untuk menyelesaikan kewajibannya. Dalam teori kepatuhan pajak, faktor kemudahan (simplicity) dan keadilan (fairness) sangat menentukan tingkat partisipasi masyarakat (Susanti & Hidayat, 2021). Program pemutihan memberikan keduanya sekaligus: kemudahan administrasi serta keringanan berupa penghapusan denda.

Daei penuturan dari Kepala Sub Tata Usaha UPTD PPD Padang Panjang yakni ibuk Nadra Mirdas yang mengatakan bahwa pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat relevansi dengan pertumbuhan wajib pajak, Nadra mengatakan bahwa laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada wiayah kerja Samsat Padang Panjang naik dari tahun sebelumnya. Yang dimana realisas pada nulan Juli 2025 sebanyak 3.988 unit dibandingkan realisasi PKB Juli tahun 2024 hanya encapai 2.404 unit atau naik sebanyak 65,89 %. Sedangkan pada bulan Agustus 2025 tercatat realsiasi PKB sebanyaj 4.594 Unit dibandingkan realisasi pada Agustus 2024 dicapai 2. 549 unit atau naik sebanyak 80% wajib pajak.

dari hasil pengamatan penulis selama magang, terdapat juga pola perilaku baru yang muncul di kalangan masyarakat. Sebagian wajib pajak yang sebelumnya menunda pembayaran pajak karena alasan ekonomi, setelah memanfaatkan program ini menyatakan bahwa mereka akan berusaha lebih disiplin pada tahun berikutnya agar tidak perlu menunggu adanya pemutihan lagi. ada pula masyarakat yang beranggapan bahwa program pemutihan akan selalu tersedia secara periodik, sehingga mereka merasa tidak perlu terburu-buru membayar pajak tepat waktu. Pola

respon yang beragam ini menunjukkan bahwa program pemutihan memang efektif dalam jangka pendek, tetapi keberlanjutan efeknya sangat bergantung pada strategi lanjutan pemerintah daerah dalam memberikan edukasi dan sosialisasi.

Tantangan dan Hambatan

Pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang Panjang menghadapi berbagai tantangan yang cukup nyata terlihat di lapangan. Salah satu hambatan utama adalah belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai program ini, khususnya bagi warga yang tinggal di daerah pinggiran kota. Selama magang, penulis menyaksikan sendiri beberapa wajib pajak yang datang ke Samsat tampak kebingungan dan harus bertanya berkali-kali mengenai prosedur pemutihan. Meskipun informasi sudah disebarkan melalui brosur dan spanduk, sebagian masyarakat ternyata baru mengetahui detail program saat berada di loket pelayanan, menunjukkan bahwa strategi sosialisasi belum sepenuhnya efektif. Ada beberapa wajib pajak yang bahkan harus mengulang kunjungan karena kurang memahami dokumen yang harus dibawa, sehingga proses menjadi lebih lama dan membebani pegawai loket.

Faktor ekonomi juga menjadi penghalang yang jelas terlihat. Di lapangan, penulis menemui beberapa wajib pajak yang mengaku masih menunda pembayaran meski denda dihapus. Mereka menjelaskan bahwa meskipun pokok pajak tetap harus dibayar, jumlahnya terasa berat, terutama bagi mereka yang memiliki kendaraan lebih dari satu atau sudah menunggak beberapa tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemutihan tidak hanya ditentukan oleh penghapusan denda, tetapi juga oleh kemampuan finansial masyarakat. Beberapa wajib pajak bahkan harus menunggu gaji atau menabung sebagian dana terlebih dahulu sebelum bisa memanfaatkan program ini, yang memperlihatkan keterbatasan ekonomi sebagai hambatan nyata.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan sangat terlihat di lapangan. Ruang tunggu di Samsat sering penuh, terutama pada jam sibuk pagi hari, sehingga beberapa masyarakat harus berdiri atau menunggu di luar. Penulis juga mengamati antrean panjang di loket pembayaran, di mana beberapa wajib pajak tampak cemas dan mengeluh karena waktu tunggu cukup lama. Meja pelayanan yang terbatas dan fasilitas parkir yang tidak memadai turut menambah kesulitan, terutama bagi mereka yang datang membawa kendaraan besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan fasilitas publik masih menjadi tantangan penting yang perlu diperbaiki.

Kendala teknis juga menjadi hambatan nyata. Selama magang, penulis menyaksikan beberapa kali sistem komputer mengalami gangguan saat melakukan verifikasi data kendaraan, sehingga proses pelayanan tertunda. Wajib pajak yang datang harus menunggu lebih lama karena petugas harus memproses dokumen secara manual sementara sistem elektronik sedang tidak berfungsi. Hal ini menegaskan pentingnya penguatan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan untuk mempercepat proses, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. meskipun koordinasi antarinstansi relatif baik, di lapangan terlihat bahwa integrasi data antara Samsat, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Badan Pendapatan Daerah belum sepenuhnya mulus. Penulis mengamati beberapa kasus di mana pegawai harus mengecek data secara berulang atau menunggu konfirmasi dari instansi lain, sehingga pelayanan menjadi lebih lambat. Hambatan struktural ini menekankan perlunya sistem informasi yang lebih terintegrasi serta mekanisme kerja sama antarinstansi yang lebih efisien.

Dari hasil wawancara yang penulis ;akikan dengan salah satu wajib pajak menunjukan bahwa program emutihan dianggap sangaat membantu. Ia mengaku menunggak ajak kendaraanya selama kurang lebih sepuluh tahun karena terkendala akan biaya, dan merasa lega karena adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini. Dan merasa lega karena pajak sudah mati

selama sepulih tahun ini hanya membayar 1 tahun berjalan saja. Dari sisi petugas Samsat, salahsatu staf mengatakan bahwa antusias masyarakat sangat tinggi akibat adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini. Namun kondisi ini menimbulkan beban kerja tambahan bagi staf , petugas harus bekerja lebih cepat untuk melayani antrian pajkang semntara fasilitas yang ada terbatas. Situasi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara tingginya minat masyarakat dengan kapsitas pelayanan, dari prespektof Edward III menunjukan lemahnya aspek sumber daya. Hal ini sekaligus menguatkan pentingnya ruang dsikresi sebagaimana ditegaskan oleh penelitian (Syafril, R. & Efrina, R., 2023)dimana kebijakan fleksibiltas seperti pemutiha pajak diperlukan agar peemrintah menyesuaikan diri dengan realita dilapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis di Samsat Padang Panjang, dapat disimpulkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berjalan cukup efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Masyarakat yang sebelumnya menunggak pajak merasa terbantu dengan adanya penghapusan denda administrasi, sehingga mereka terdorong untuk segera melunasi kewajiban pajaknya. Antusiasme masyarakat terhadap program ini terlihat jelas dari meningkatnya jumlah kunjungan ke Samsat selama periode pemutihan, yang menandakan bahwa kebijakan ini mampu mempengaruhi perilaku dan kesadaran administrasi masyarakat secara positif. Pegawai Samsat Padang Panjang berperan penting dalam kesuksesan implementasi kebijakan ini. Mereka menunjukkan sikap profesional, ramah, dan komunikatif, berusaha memberikan penjelasan secara detail kepada masyarakat, serta menyesuaikan prosedur pelayanan sesuai kondisi di lapangan, misalnya ketika sistem komputer mengalami gangguan. Namun, beberapa kendala teknis dan keterbatasan sarana, seperti ruang tunggu yang terbatas, jumlah loket yang kurang memadai, serta antrean panjang pada jam sibuk, menjadi faktor yang memengaruhi kecepatan dan kenyamanan pelayanan.

Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan Edwards III menegaskan bahwa keberhasilan program ini tidak hanya ditentukan oleh desain kebijakan, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap dan disposisi pelaksana, serta kelancaran struktur birokrasi yang mengintegrasikan berbagai instansi terkait. Observasi penulis menunjukkan bahwa komunikasi dan sosialisasi yang belum merata di masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, dan hambatan teknis menjadi tantangan utama yang perlu diatasi agar program lebih optimal. pengamatan lapangan menunjukkan bahwa faktor ekonomi masyarakat juga memengaruhi partisipasi dalam program. Meskipun denda dihapus, beberapa wajib pajak masih menunda pembayaran karena besaran pokok pajak dianggap berat. Kondisi ini menegaskan perlunya pendekatan yang lebih inklusif, dengan strategi sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah pinggiran atau memiliki keterbatasan akses informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Rahmat, A. 2021. Optimalisasi Media Sosial dalam Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Administrasi Publik, 9(2), pp.45–59.

Gunawan, D. 2020. Peran Infrastruktur dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat. Jurnal Manajemen Publik, 8(1), pp.23–35.

Mardiasmo, M. 2021. Pengaruh Kondisi Ekonomi terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik, 10(3), pp.78–90.

Fitriani, D. 2022. Digitalisasi Layanan Pajak Daerah: Strategi Meningkatkan Transparansi dan Efisiensi Administrasi. Jurnal Administrasi Publik, 8(2), pp.145–160.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat. 2025. Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 Telah Dimulai. Diakses dari https://bapenda.sumbarprov.go.id

InfoPublik. 2023. Samsat Kota Padang Panjang Sosialisasikan Aplikasi Signal. Diakses dari https://infopublik.id

Fajar Sumbar. 2025. Jasa Raharja Bukittinggi dan Samsat Padang Panjang Sosialisasikan Pemutihan Pajak Kendaraan. Diakses dari https://www.fajarsumbar.com

RRI Padang. 2025. Pasca Pemutihan, Peningkatan Wajib Pajak Dirasakan Padang Panjang. Diakses dari https://rri.co.id

Padang Jurnal. 2022. Dampak Digitalisasi Layanan E-Samsat Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Diakses dari https://padangjurnal.web.id

TVRI Sumbar. 2024. Gubernur Sumatera Barat Kembali Berikan Insentif Pajak Kendaraan untuk Masyarakat. Diakses dari https://www.tvrisumbar.co.id

Syafril, R. & Efrina, R., 2023. Diskresi administratif dalam pelayanan publik: Kajian teori dan praktik. Padang: Universitas Negeri Padang.

Fadli, M. and Nurhaliza, S. (2024) ‘Evaluasi Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Sumatera Selatan’, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 12(3), pp. 210–225.

Santoso, S. (2020) ‘Pengaruh Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’, Jurnal Perpajakan dan Keuangan Daerah, 5(1), pp. 22–35.

Rachmawati, I. (2021) ‘Analisis Implementasi Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Barat’, Jurnal Administrasi Publik, 8(2), pp. 145–160.

Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Prisma: Platform Riset Mahasiswa Akuntansi, 1(1), 20–29. Tersedia di: https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/363