

**EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI LAMPUNG  
(STUDI PADA UPTD SAMSAT BANDAR LAMPUNG)**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**ALVIVIA DELA VERONICA  
NPM 2216041027**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI LAMPUNG  
(STUDI PADA UPTD SAMSAT BANDAR LAMPUNG)**

**Oleh**

**ALVIVIA DELA VERONICA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

## ABSTRAK

### EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI LAMPUNG (STUDI PADA UPTD SAMSAT BANDAR LAMPUNG)

Oleh

ALVIVIA DELA VERONICA

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan kelayakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan belum efektif secara optimal karena tidak mencapai target dan belum mampu membentuk kepatuhan wajib pajak dalam jangka panjang, meskipun dapat meningkatkan partisipasi dan penerimaan daerah selama program berlangsung. Pelaksanaan program juga masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kapasitas pelayanan, ketimpangan akses informasi, serta rendahnya kesadaran wajib pajak. Selain itu, kebijakan ini hanya menyelesaikan tunggakan secara sementara dan berpotensi menimbulkan *moral hazard* apabila dilakukan secara berulang. Oleh karena itu, program ini lebih tepat diterapkan secara situasional dan memerlukan penguatan kebijakan yang lebih berkelanjutan.

**Kata kunci:** Efektivitas Kebijakan, Efisiensi, Responsivitas, Kepatuhan Wajib Pajak, Penerimaan Daerah

## **ABSTRACT**

### ***POLICY EVALUATION OF THE MOTOR VEHICLE TAX AMNESTY PROGRAM IN LAMPUNG PROVINCE (STUDY AT THE BANDAR LAMPUNG SAMSAT UPTD)***

***By***

**ALVIVIA DELA VERONICA**

*This study aims to evaluate the implementation of the Motor Vehicle Tax Amnesty Program at the Bandar Lampung Samsat UPTD and to identify the challenges encountered. This study employs a qualitative method with a descriptive approach using interview, observation, and documentation techniques. Data analysis was conducted using policy evaluation indicators according to Dunn, which include effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and feasibility. The results of the study indicate that the amnesty program has not been optimally effective because it has not met its targets and has not been able to foster long-term taxpayer compliance, although it has increased participation and local revenue during the program's duration. The implementation of the program also faces various challenges, such as limited service capacity, unequal access to information, and low taxpayer awareness. Furthermore, this policy only resolves arrears temporarily and has the potential to create moral hazard if repeatedly implemented. Therefore, this program is more appropriately applied on a situational basis and requires the strengthening of more sustainable policies.*

***Keywords:*** *Policy Effectiveness, Efficiency, Responsiveness, Taxpayer Compliance, Regional Revenue*

Judul Skripsi : **EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI LAMPUNG (STUDI PADA UPTD SAMSAT BANDAR LAMPUNG)**

Nama : **Alvivia Dela Veronica**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2216041027**

Jurusan : **Administrasi Negara**

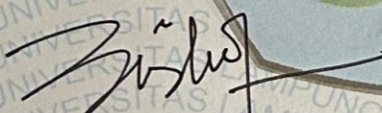
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**

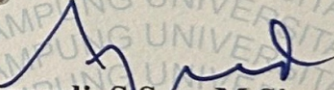


1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**  
NIP. 19780923 200312 1 001

  
**Apandi, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19620707 198303 1 005

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

  
**Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.**  
NIP. 19700914 200604 2 001

**PENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**

Sekretaris : **Apandi, S.Sos., M.Si.**

Penguji : **Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **15 April 2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 15 April 2026  
Yang membuat pernyataan,



Alivia Dela Veronica  
NPM. 2216041027

## RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama lengkap Alvivia Dela Veronica, lahir di Desa Purwodadi Simpang, 27 Februari 2004. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Saiful Bakri dan Ibu Sri Murigiani serta memiliki kakak bernama Aldi Prayoga, S.E. dan adik Alya Kinaila Enjelia Fara. Pendidikan yang ditempuh penulis mulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Insan Kamil pada tahun 2009 yang diselesaikan pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Purwodadi Simpang yang di selesaikan pada tahun 2016 setelah itu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Tanjung Sari yang diselesaikan pada tahun 2019. Kemudian meneruskan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tanjung Bintang pada jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) yang diselesaikan pada tahun 2022. Pada Tahun 2022 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur SNMPTN.

Selama menempuh pendidikan Strata 1 (S1), Penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA), khususnya pada bidang Minat dan Bakat (MIKAT) pada periode Januari 2024 - September 2025. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Palas Pasemah, Kecamatan Palas, Kabupaten Lampung Selatan selama 32 hari. Kemudian Pada bulan Juni - Juli 2025 Penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di UPTD Wilayah 1 SAMSAT Bandar Lampung selama 46 hari.

## **MOTTO**

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

**(QS. Al-Insyirah: 5)**

"Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati,  
sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman."

**(QS. Ali Imran: 139)**

## PERSEMBAHAN



*Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah Allah SWT  
Saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini.*

*Karya sederhana ini kupersembahkan untuk mereka yang tak pernah berhenti  
melangitkan doa dan memberikan dukungan tanpa henti hingga titik ini:*

*Ayah dan Bunda Tercinta  
Sumber doa dan kekuatan utama yang tak pernah putus.*

*Kakak dan Adik Tersayang  
Peringat untuk selalu menjadi versi terbaik bagi keluarga.*

*Sahabatku  
Rekan seperjuangan yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.*

*Para Pendidik  
Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah menjadi pelita bagi masa depan  
saya.*

*Almamater Tercinta, Universitas Lampung*

## SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang **berjudul “Evaluasi Kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Beromotor di Provinsi Lampung (Studi pada UPTD Samsat Bandar Lampung)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Dalam proses penyelesaiannya, penulis menyadari adanya berbagai tantangan dan keterbatasan yang dihadapi sejak awal hingga akhir penulisan. Namun, berkat bantuan, bimbingan, dorongan, serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut atas izin Allah dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, ilmu, serta waktu luangnya untuk membimbing penulis. Terima kasih atas setiap kritik membangun dan motivasi yang telah membuka cakrawala berpikir penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa memberikan masukan berharga, ketelitian dalam mengoreksi, serta kemudahan bagi penulis selama proses bimbingan. Arahan Bapak sangat membantu penulis dalam menyempurnakan isi penelitian ini.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan saran-saran cerdas, masukan yang kritis, serta pengujian yang objektif. Terima kasih telah membantu penulis melihat celah kekurangan guna menyempurnakan karya ilmiah ini.

4. Ibu Dr. Dian Kagungan, M.H., selaku dosen Pembimbing Akademik saya. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta kesabaran Ibu dalam mengawal perjalanan akademik saya dari semester awal hingga titik ini. Tanpa nasihat dan motivasi dari Ibu, mungkin perjalanan ini tidak akan terasa selancar ini. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan keberkahan dalam mendidik.
5. Ibu Dr. Susana Indriyati C, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
7. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung, yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu selama masa perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat bagi penulis di masa depan.
9. Seluruh Staf Administrasi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang telah banyak membantu dalam urusan birokrasi, administrasi, dan kelancaran proses akademik penulis dari masa mahasiswa baru hingga tahap akhir ini.
10. Pimpinan dan Seluruh Staf UPTD Wilayah 1 Samsat Bandar Lampung, yang telah memberikan izin penelitian serta bantuan data yang sangat diperlukan. Terima kasih atas keramahan dan kerja samanya selama penulis berada di lapangan.
11. Ayah dan Bunda tercinta, pilar kekuatan utama dalam hidup penulis. Terima kasih untuk setiap tetes keringat, doa-doa tulus yang dipanjatkan di setiap sujud, kasih sayang yang tak bertepi, serta pengorbanan luar biasa yang tidak mungkin terbalas, keberhasilan ini bukan milik penulis sendiri, melainkan persembahan kecil untuk cinta luar biasa yang telah ayah dan bunda berikan sepanjang hidup penulis.
12. Kakak dan Adik tersayang, terima kasih telah menjadi sistem pendukung terbaik di rumah. Terima kasih sudah menghibur di kala jenuh, memberikan semangat saat penulis merasa lelah dengan revisi, dan selalu

menjadi teman berbagi cerita. Keberhasilan ini juga menjadi kebahagiaan kita bersama. Semoga kita bisa terus saling mendukung untuk meraih mimpi masing-masing.

13. Terima kasih untuk inisial AR, sudah menjadi partner sekaligus sosok spesial yang telah menemani sejak masa maba. Terima kasih telah menjadi tempat ternyaman untuk berbagi keluh kesah, selalu sabar menenangkan saat rasa insecure, panik, dan takut gagal melanda. Terima kasih telah menjadi pendukung yang selalu meyakinkan penulis bahwa saya mampu melewatinya.
14. Azizah Dzil Izzati Ramadhani, sahabat seperjuangan dari masa awal perkuliahan hingga menjadi mahasiswa akhir. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk menemani penulis melakukan penelitian di lapangan, berbagi keluh kesah, membantu penulis saat kebingung, memberikan saran serta motivasi, dan berjuang bersama hingga titik ini.
15. Nida Nabila, sahabat sejak masa awal perkuliahan hingga akhir yang selalu ada. Terima kasih telah sudah mau mendengarkan keluh kesah penulis, menjadi "rumah" kedua bagi penulis terima kasih atas kebaikan hati memberikan tumpangan istirahat di kos saat penulis merasa sangat kelelahan dengan aktivitas kuliah.
16. Rosmila, sahabat seperjalanan dari awal menginjakkan kaki di kampus hingga menyandang status mahasiswa akhir. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang konsisten dalam melewati suka duka di dunia perkuliahan.
17. Rizky Maharani, sahabat sejati sejak masa SMP yang tetap bertahan hingga detik ini. Terima kasih telah menjadi saksi perjalanan hidup penulis dan dengan setia menemani penelitian, bolak-balik bersama penulis tanpa rasa lelah. Kehadiranmu sangat berarti.
18. Sahabat Sekar, Kiki, Anggun, Galuh, terima kasih untuk dukungan, doa, sudah mau menemani penulis dari SMP hingga detik ini, tempat berbagi keluh kesah, menjadi sumber keceriaan bagi penulis.

19. Dwi Citra Widya, teman semasa awal perkuliahan hingga akhir semester dan juga menjadi teman selama PKL terimakasih sudah mau mendengarkan segala cerita penulis.
20. Aulia Fahra Dina, teman semasa perkuliahan terimakasih sudah mau menjawab setiap pertanyaan dan kebingungan penulis disaat masa-masa skripsi.
21. Teman-teman Kelas Reguler A, keluarga besar yang telah memberikan warna selama masa studi. Terima kasih atas diskusi, canda tawa, bantuan tugas, dan kenangan indah yang kita bangun bersama selama empat tahun ini.
22. Dita, Tasya, dan Amel sudah menjadi teman yang mau berbagi keluh kesah dan kebahagiaan dirumah, sudah mau diajak info (bertemu) dalam bahasa kami, ditiap malam. Terima kasih sudah mau memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis.
23. Teruntuk Diriku Sendiri, terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah. Terima kasih sudah berjuang melawan rasa malas, lelah, dan keraguan pada diri sendiri. Skripsi ini adalah bukti bahwa kamu mampu bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai dengan baik.

Bandar Lampung, 15 April 2026

Alivia Dela Veronica

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauann Kebijakan Publik .....	12
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	12
2.2.2 Proses Perumusan Kebijakan .....	12
2.2.3 Prinsip Kebijakan Publik.....	13
2.3 Tinjauan Evaluasi Kebijakan .....	13
2.3.1 Pengertian Evaluasi Kebijakan .....	13
2.3.2 Fungsi Evaluasi Kebijakan.....	14
2.3.3 Tujuan Evaluasi Kebijakan .....	15
2.3.4 Teori - Teori Evaluasi Kebijakan.....	16
2.4 Kerangka Pikir Penelitian .....	21
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Fokus Penelitian.....	25

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Lokasi Penelitian .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	36
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Profil UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung.....	41
4.1.3 Rencana Strategis UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung.....	42
4.1.4 Gambaran Umum Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Evaluasi Kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung.....	47
4.2.2 Kendala dalam Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.....	82
4.2.3 Upaya dan Solusi dalam Mengatasi Kendala Pelaksanaan Program Pemutihan.....	87
4.3 Pembahasan.....	91
4.3.1 Evaluasi Kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung.....	93
4.3.2 Kendala dalam Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.....	107
4.3.3 Upaya dan Solusi dalam Mengatasi Kendala Pelaksanaan Program Pemutihan.....	112
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung 15 Juli Tahun 2024.....	3
2. Rekapitulasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung.....	5
3. Data Informan Penelitian .....	30
4. Observasi Lapangan.....	32
5. Dokumentasi Penelitian .....	34
6. Capaian Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 UPTD Samsat Bandar Lampung.....	48
7. Matriks Hasil Penelitian.....	90
8. Perbandingan Capaian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2021-2025.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	23
2. Komponen Analisis Data .....	36
3. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan dan Pendapatan.....	41
4. Alur dan Denah Lokasi Pelayanan yang Tersedia di Area Depan Pintu Masuk UPTD Samsat Bandar Lampung.....	76
5. Antrean Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Selama Program Pemutihan di UPTD Samsat Bandar Lampung.....	85

**DAFTAR SINGKATAN**

PKB	Pajak Kendaraan Bermotor
BBNKB	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
PAD	Pendapatan Asli Daerah
PEMPROV	Pemerintah Provinsi
UPTD	Unit Pelaksana Teknis Daerah
SAMSAT	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
CIPP	<i>Context, Input, Process, Product</i>
CSE-UCLA	<i>Center for the Studi Evaluatio-University of California Los Angeles</i>
BAPENDA	Badan Pendapatan Daerah
TU	Tata Usaha
SIPPKB	Sistem Informasi Pendataan dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor
SKPD	Surat Ketetapan Pajak Daerah
SDM	Sumber Daya Manusia
SOP	Standar Operasional Prosedur
R2	Roda Dua
R4	Roda Empat

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Purwitasari dkk. (2024) pajak merupakan salah satu alat utama yang digunakan untuk mendorong pembangunan suatu negara. Selain menjadi sumber utama penghasilan pemerintah, pajak juga berperan dalam mendistribusikan pendapatan dan mengatur kondisi ekonomi. Menurut Takwim & Tomanggung, (2022) Pajak berperan menjadi salah satu komponen utama dalam pendapatan negara yang bersumber dari kontribusi masyarakat. Mengingat betapa pentingnya pajak bagi pendapatan negara, maka pemerintah secara resmi menagih pajak sebagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara Indonesia. Dalam upaya meningkatkan penerimaan negara, pemerintah telah mengambil berbagai langkah untuk memaksimalkan pendapatan yang diperoleh dari sektor perpajakan.

Pemerintah bisa memberikan berbagai layanan publik seperti membangun infrastruktur, meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan, serta memberikan program bantuan sosial kepada masyarakat dengan pajak. Pajak menjadi dasar penting dalam menciptakan kestabilan keuangan dan pembangunan yang berkelanjutan. Menurut Fahira dkk. (2025) di Indonesia, pajak dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu pajak nasional yang diatur oleh pemerintah pusat serta pajak daerah yang pengelolaannya berada di bawah kewenangan pemerintah daerah. Pajak nasional diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasional secara umum. Pengelolaan pajak daerah berada di bawah wewenang pemerintah provinsi dan juga pemerintah kabupaten atau kota dengan tujuan membiayai pembangunan serta pelayanan publik di wilayah masing-masing.

Menurut Pongilatan dkk. (2025) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran penting bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena tidak hanya meningkatkan pendapatan, tetapi juga mendukung pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan kesejahteraan masyarakat. Tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan, terutama karena kendala ekonomi, rendahnya pemahaman, serta masalah administrasi. Kondisi ini berdampak pada tidak optimalnya penerimaan PAD yang seharusnya dapat dimaksimalkan pemerintah daerah. Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah untuk memperkuat tata kelola serta memberikan kepastian hukum dalam pengelolaan pajak daerah. Regulasi ini mengatur keseluruhan proses perpajakan daerah, mulai dari pendaftaran, penetapan, pembayaran, penagihan, hingga mekanisme keberatan, sehingga menjadi dasar hukum penting bagi pelaksanaan kebijakan pajak daerah, termasuk program pemutihan PKB di Provinsi Lampung. Aspek pengawasan peraturan daerah juga diperkuat melalui Permendagri Nomor 105 Tahun 2016 tentang Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang mewajibkan setiap rancangan perda pajak dievaluasi oleh gubernur agar selaras dengan kebijakan fiskal nasional.

Peraturan mengenai pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang menjadi dasar hukum utama dalam pengelolaan pajak daerah. Regulasi ini memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Provinsi Lampung, untuk menetapkan peraturan daerah serta merumuskan kebijakan pemungutan pajak sesuai kebutuhan wilayah. Berdasarkan kewenangan tersebut, Pemerintah Provinsi Lampung menetapkan Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/291/VI.03/HK/2025 tentang Pembebasan atas Pokok Tunggakan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025 sebagai landasan pelaksanaan program pemutihan. Keputusan tersebut, pada ketentuan pertama menyebutkan pemberlakuan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Lampung Tahun 2025. Ketentuan kedua menjelaskan

bahwa pemutihan memberikan keringanan berupa penghapusan denda keterlambatan PKB dan BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), sementara ketentuan ketiga menegaskan bahwa program ini berlaku dalam jangka waktu tertentu dan dapat diperpanjang sesuai arah kebijakan pemerintah provinsi. Keputusan gubernur tersebut menjadi instrumen penting dalam pelaksanaan program pemutihan yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sekaligus mendukung optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu sumber PAD.

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung pada Tahun 2024**

No	Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan (unit)	Presentase dari Total (%)
1.	Sepeda motor	3.712.419	87,09
2.	Mobil penumpang	349.498	8,20
3.	Bus	3.570	0,08
4.	Mobil beban (Truk, Pick-up, dsb)	194.713	4,57
5.	Kendaraan khusus (Ambulan, Mobil Derek, Kendaraan Proyek, dsb)	2.517	0,06
<b>Total</b>		<b>4.262.771</b>	<b>100</b>

Sumber: BPS Provinsi Lampung, 2024, (diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan jumlah kendaraan yang tercantum dalam Tabel 1, Provinsi Lampung memiliki potensi pajak yang sangat besar mencapai 4.262.771 unit pada tahun 2024. Jika jumlah tersebut diproyeksikan ke dalam nilai rupiah berdasarkan estimasi tarif rata-rata Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maka terdapat potensi penerimaan daerah yang secara teoritis dapat mencapai Rp2.382.807.250.000 (Dua Triliun Empat Ratus Delapan Puluh Dua Miliar Rupiah). Besarnya angka potensi ini menunjukkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sektor yang sangat krusial dalam menopang PAD. Namun, dalam implementasinya, optimalisasi penerimaan dari potensi tersebut masih menghadapi berbagai kendala kepatuhan, sehingga diperlukan langkah-langkah strategis pemerintah seperti kebijakan pemutihan pajak untuk menarik kembali potensi piutang yang belum terealisasi.

Pemerintah Provinsi (Pemprov) Lampung kembali meluncurkan kebijakan strategis yang difokuskan guna meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak, sekaligus meningkatkan PAD, melalui program pemutihan PKB dan BBNKB. Menurut Ammy, (2022) Pemutihan pajak kendaraan adalah kebijakan yang diterapkan secara nasional untuk menghapus tunggakan pajak kendaraan dan memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya selama periode yang ditetapkan. Menurut Fahira dkk. (2025) Kebijakan ini dimaksudkan untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak serta memberikan keringanan bagi masyarakat yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini dirancang untuk memudahkan masyarakat melunasi pajak kendaraan bermotor tanpa dikenai denda.

Program pemutihan pajak kendaraan ini memberikan kesempatan bagi masyarakat guna untuk melunasi pajak yang terhutang dengan penghapusan sanksi administrasi, denda, dan bunga tertentu. Program pemutihan pajak diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam pembayaran pajak, mengurangi tunggakan, dan juga dapat meningkatkan pendapatan negara. Menurut Taufiq dkk. (2024) program pemutihan pajak kendaraan bermotor berbeda dengan program pajak biasa karena tidak dilaksanakan terus-menerus. Kebijakan ini hanya berlaku pada periode tertentu, biasanya beberapa bulan, untuk memberikan kesempatan bagi wajib pajak menunggak agar dapat melunasi kewajibannya tanpa dikenakan denda.

Pengelolaan PKB di Provinsi Lampung menunjukkan adanya kebutuhan bagi pemerintah daerah untuk menyediakan mekanisme yang memudahkan wajib pajak dalam menyelesaikan tunggakan. Salah satu langkah yang ditempuh adalah melalui program pemutihan pajak kendaraan bermotor, yang memberikan keringanan berupa penghapusan denda. Menurut Putri dan Marselina, (2025) Pelaksanaan kebijakan ini menuntut penyesuaian administrasi, prosedur pelayanan, serta pengelolaan sumber daya di tingkat UPTD Samsat, agar layanan dapat berjalan efektif dan berdampak pada

peningkatan PAD. Program pemutihan PKB yang dilaksanakan secara berkala menunjukkan bahwa kebijakan ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi telah menjadi bagian dari strategi pengelolaan fiskal daerah. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas pemutihan sebagai instrumen jangka panjang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, ataukah lebih berfungsi sebagai solusi sementara atas permasalahan tunggakan pajak. Dalam konteks UPTD Samsat Bandar Lampung, evaluasi pelaksanaan kebijakan ini menjadi relevan untuk menilai sejauh mana pemutihan selaras dengan tujuan fiskal dan administrasi publik, serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan PAD.

**Tabel 2. Rekapitulasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung**

No	Tahun	Target Pemutihan (Rp)	Total Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1.	2017	371.008.818.000	112.226.641.196	30,26
2.	2021	106.592.681.000	82.153.353.080	77,07
3.	2025	702.450.000.000	201.900.925.675	28,74

*Sumber: Data internal UPTD Samsat Bandar Lampung, 2025, (diolah peneliti, 2025)*

Berdasarkan data resmi yang diperoleh dari UPTD Samsat Bandar Lampung sebagaimana disajikan pada Tabel 2, capaian Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung pada tahun 2017, 2021, dan 2025 menunjukkan pola capaian yang tidak konsisten. Pada tahun 2017, capaian program tercatat sebesar 30,26 persen dari target yang ditetapkan. Selanjutnya, pada tahun 2021 capaian program mengalami peningkatan menjadi 77,07 persen, namun masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Namun pada tahun 2025, capaian program kembali mengalami penurunan menjadi 28,74 persen dari target.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara capaian target program dengan realisasi yang diperoleh pada setiap periode pelaksanaan pemutihan. Meskipun program pemutihan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendorong penerimaan pajak daerah, capaian program pada beberapa periode masih berada jauh di bawah target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pemutihan

tidak selalu menghasilkan capaian yang optimal sehingga perlu ditelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut. Perbedaan capaian tersebut menunjukkan bahwa hasil pelaksanaan program pemutihan tidak selalu konsisten setiap periode pelaksanaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan program pemutihan tidak hanya dipengaruhi oleh adanya kebijakan keringanan pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kondisi ekonomi masyarakat, tingkat kesadaran wajib pajak, serta efektivitas pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Berdasarkan hasil pra-riset menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung ditandai oleh meningkatnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan program dalam waktu yang relatif singkat. Kondisi ini berdampak pada lonjakan volume pelayanan, kepadatan antrean, serta meningkatnya beban kerja aparatur dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, dalam situasi pelayanan yang padat, aparatur dituntut untuk menyesuaikan alur dan mekanisme pelayanan agar tetap berjalan efektif. Penyesuaian tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan memerlukan kapasitas pelayanan dan manajemen yang memadai agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal. Namun, keterbatasan sumber daya dan waktu pelayanan menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan program pemutihan.

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor tidak hanya ditentukan oleh tingginya partisipasi wajib pajak, tetapi juga oleh efektivitas implementasi kebijakan serta konsistensi pencapaian target program. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan memfokuskan kajian pada “EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI LAMPUNG, DENGAN STUDI PADA UPTD SAMSAT BANDAR LAMPUNG”. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penyelenggaraan program pemutihan serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam penguatan kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas fokus penelitian maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kebijakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tersebut?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan evaluasi kebijakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung
3. Menganalisis solusi atau upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala yang muncul pada pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tersebut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa memperkaya pembahasan ilmu administrasi negara, terutama di bidang evaluasi kebijakan publik dan pajak daerah. Hasil penelitian ini juga bisa memberi sumbangan dalam memperkaya pemahaman tentang efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor serta pelayanan publik di tingkat daerah.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi Pemerintah Daerah dan UPTD Samsat Bandar Lampung. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk menilai keberhasilan program pemutihan pajak kendaraan bermotor serta menjadi acuan dalam perbaikan prosedur dan strategi pelaksanaannya di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi terkait evaluasi kebijakan pajak atau pelayanan publik.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa studi terdahulu yang menjadi dasar untuk memperkuat teori yang digunakan. Berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian dijadikan acuan, sehingga bisa memberi gambaran tentang bagaimana penelitian serupa sudah dilakukan serta hasil-hasil yang bisa dibandingkan. Uraian mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan secara naratif sebagai bahan pembanding dan penguatan kerangka penelitian. Penelitian mengenai kebijakan pemutihan dan keringanan Pajak Kendaraan Bermotor telah banyak dilakukan dengan fokus dan pendekatan yang beragam. Penelitian oleh Savitri, (2020) berjudul Evaluasi Pemutihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta bertujuan menilai efektivitas kebijakan pemutihan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta proses pelayanan pemutihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemutihan BBN-KB berkontribusi dalam meningkatkan PAD dan mengurangi tunggakan pajak, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek pelayanan. Penelitian ini relevan sebagai pembanding karena sama-sama mengevaluasi kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor, dengan perbedaan objek penelitian.

Penelitian oleh Nurunnajmiyah dkk. (2025) berjudul Analisis Dampak Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Samsat Cibadak bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor serta dampaknya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di P3DW Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak. Penelitian

ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor terbukti sangat efektif, dengan rasio efektivitas penerimaan PKB yang konsisten di atas 100% selama periode 2022-2024. Program ini tidak hanya meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, meskipun masih ditemukan fluktuasi tingkat kepatuhan setelah program berakhir. Penelitian ini relevan sebagai rujukan karena sama-sama mengkaji kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun berbeda pada lokasi dan periode penelitian. Penelitian oleh Aripah dkk. (2025) berjudul *Evaluasi Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023*, mengevaluasi pelaksanaan program keringanan PKB di Provinsi Lampung dengan menggunakan indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn. Studi ini dilakukan di Samsat Mall Chandra Tanjung Karang dan menunjukkan bahwa program keringanan pajak efektif meningkatkan PAD serta memperoleh respons positif dari masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala dalam pelaksanaan program, seperti belum optimalnya sinkronisasi data kendaraan akibat rendahnya minat wajib pajak melakukan balik nama, keterbatasan sosialisasi, gangguan jaringan, serta hambatan teknis pelayanan. Penelitian ini relevan sebagai pembandingan karena sama-sama mengkaji evaluasi kebijakan PKB di Provinsi Lampung dengan menggunakan indikator evaluasi Dunn.

Penelitian Uli dan Nuryanah, (2023) berjudul *Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Insentif Fiskal Kendaraan Bermotor: Studi Kasus Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*, mengevaluasi kebijakan insentif fiskal berupa pemutihan dan keringanan Pajak Kendaraan Bermotor pada periode 2017-2021 dengan menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan insentif fiskal cukup efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian penerimaan daerah. Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah permasalahan, seperti rendahnya

penurunan tunggakan, keterbatasan layanan, permasalahan data kendaraan, serta kecenderungan wajib pajak menunda pembayaran hingga program insentif diberlakukan. Penelitian ini relevan sebagai pembanding karena sama-sama menggunakan indikator evaluasi William N. Dunn dalam menilai kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian oleh Astika dan Dharmawan (2024) berjudul Efektivitas Kebijakan Pemutihan dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, mengkaji efektivitas kebijakan pemutihan dan pembebasan BBNKB terhadap penerimaan PKB di Provinsi Bali periode 2019-2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tersebut tergolong sangat efektif karena realisasi penerimaan PKB selalu melampaui target, serta mampu meningkatkan antusiasme masyarakat dan menurunkan tunggakan pajak. Penelitian ini relevan sebagai pembanding karena sama-sama mengkaji kebijakan pemutihan PKB dan dapat menjadi rujukan dalam menilai pelaksanaan program pemutihan PKB di Samsat Bandar Lampung. Penelitian oleh Lumintang dkk. (2024) berjudul Evaluasi Penerapan Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Samsat Tomohon, mengevaluasi pelaksanaan program keringanan PKB dari aspek prosedur, efektivitas, dan dampaknya terhadap penerimaan PKB dan BBNKB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program keringanan pajak berdampak positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan realisasi penerimaan daerah, sementara pada periode tanpa keringanan penerimaan cenderung menurun. Meskipun berfokus pada keringanan pajak, penelitian ini relevan sebagai pembanding karena memiliki tujuan yang sejalan dengan program pemutihan PKB, yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan daerah, sehingga dapat dijadikan rujukan dalam evaluasi program pemutihan PKB di Samsat Bandar Lampung.

Kajian terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian mengenai pemutihan dan keringanan Pajak Kendaraan Bermotor masih cenderung menitikberatkan pada aspek peningkatan penerimaan daerah, efektivitas administrasi, serta hambatan teknis pelaksanaan. Penelitian-

penelitian tersebut umumnya memberikan gambaran manfaat program dalam jangka pendek, namun belum menyajikan evaluasi kebijakan secara menyeluruh. Keterbatasan ini terlihat dari belum optimalnya penggunaan indikator evaluasi kebijakan Dunn yang mencakup efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan responsivitas kebijakan. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini diarahkan untuk melakukan evaluasi program pemutihan PKB di UPTD Samsat Bandar Lampung secara lebih komprehensif dengan menggunakan indikator evaluasi kebijakan Dunn, khususnya dalam menilai pelaksanaan program, efektivitas administratif, serta kontribusinya terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan daerah.

## **2.2 Tinjauan Kebijakan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik**

Menurut Marwiyah, (2022) kebijakan publik dapat diartikan sebagai rangkaian tindakan resmi yang ditetapkan pemerintah untuk dilakukan atau dihindari oleh individu maupun kelompok tertentu. Sedangkan kebijakan publik menurut Wahab dalam Dianti, (2024) kebijakan publik merupakan keputusan yang memiliki konsekuensi dalam pelaksanaannya dan ditujukan untuk mencapai sasaran tertentu yang berkaitan dengan masalah tertentu yang berdampak pada banyak anggota masyarakat. Kebijakan publik diartikan menjadi sekumpulan pilihan atau upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan di masyarakat.

### **2.2.2 Proses Perumusan Kebijakan**

Proses perumusan masalah kebijakan, menurut Singadilaga dalam Marwiyah, (2022) menyatakan bahwa perumusan kebijakan adalah aktivitas untuk merancang dan memperluas atau serangkaian tindakan atau program pemerintah dalam menyelesaikan suatu permasalahan tertentu.

1. Mengidentifikasi alternatif
2. Mengidentifikasi dan menyusun alternatif
3. Menilai setiap alternatif yang ada

4. Memilih alternatif yang paling dapat dilaksanakan.

### **3.2.3 Prinsip Kebijakan Publik**

Menurut Dewi (2022) kebijakan publik dipahami sebagai keputusan yang ditetapkan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip-prinsip kebijakan publik berperan sebagai dasar agar setiap aktivitas pemerintahan berjalan terarah, konsisten, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Upaya menghasilkan kebijakan yang efektif dan efisien memerlukan pengelolaan yang mencakup tiga prinsip utama.

1. Formulasi kebijakan

mencakup proses merumuskan masalah, menyusun alternatif solusi, serta menetapkan pilihan kebijakan yang paling tepat.

2. Implementasi kebijakan

mencakup tata cara pelaksanaan kebijakan oleh aktor pelaksana sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Evaluasi kebijakan

mencakup prosedur untuk menilai capaian kebijakan, mengidentifikasi dampak, dan memahami sejauh mana kebijakan menjawab kebutuhan masyarakat.

## **2.3 Tinjauan Evaluasi Kebijakan**

### **2.3.1 Pengertian Evaluasi Kebijakan**

Menurut Muhajir dalam Sabijono, (2024), evaluasi kebijakan publik adalah proses untuk melihat sejauh mana kebijakan mampu menghasilkan capaian yang diinginkan dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Evaluasi kebijakan merupakan proses penilaian terhadap sejauh mana kebijakan publik mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Dewi, (2022) evaluasi pada dasarnya merupakan upaya menelaah pelaksanaan suatu program yang hasilnya digunakan untuk memprediksi, mengukur, dan memantau penyelenggaraan program di masa mendatang agar dapat

berjalan lebih baik. Proses evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan rencana yang ada dengan pelaksanaan yang dilakukan, lalu menilai hasil dan efek yang ditimbulkan bagi masyarakat. Dasar dari evaluasi kebijakan adalah usaha untuk memastikan bahwa kebijakan tidak hanya selesai dibuat, tetapi juga benar-benar memberikan manfaat yang nyata. Menurut Winarno, dalam Supriadi dkk. (2021) evaluasi kebijakan bertujuan mengidentifikasi penyebab kegagalan atau menilai apakah kebijakan yang diterapkan sudah mencapai tujuannya. Evaluasi kebijakan adalah proses menilai pelaksanaan dan hasil suatu kebijakan dengan membandingkan antara rencana, tujuan, dan capaian yang diperoleh untuk mengetahui efektivitasnya, mengidentifikasi penyebab keberhasilan atau kegagalan, serta memastikan bahwa kebijakan memberikan manfaat nyata.

### **3.3.2 Fungsi Evaluasi Kebijakan**

Fungsi evaluasi kebijakan publik menurut Nugroho dalam Dewi, (2022) mencakup empat aspek utama, yaitu eksplanasi, kepatuhan, audit, dan akunting. Evaluasi berperan untuk menampilkan gambaran mengenai pelaksanaan program serta menarik generalisasi tentang hubungan antardimensi yang muncul dalam praktik kebijakan.

#### **1. Eksplanasi**

Evaluator berupaya menemukan berbagai faktor, situasi, serta peran aktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan suatu kebijakan.

#### **2. Kepatuhan**

Evaluasi digunakan untuk melihat apakah tindakan para pelaksana, baik birokrat maupun pihak lain, telah mengikuti prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### **3. Audit**

Evaluasi membantu memastikan apakah keluaran kebijakan benar-benar diterima oleh kelompok sasaran serta mendeteksi kemungkinan terjadinya kebocoran atau penyimpangan.

#### 4. Akunting

Evaluasi memungkinkan penilaian terhadap konsekuensi ekonomi dari kebijakan, termasuk pemanfaatan sumber daya dan hasil yang dicapai.

### 2.3.3 Tujuan Evaluasi Kebijakan

Menurut Prabowo dkk. (2022) Evaluasi kebijakan bertujuan menelaah kembali proses pelaksanaan yang telah berjalan untuk mengetahui bagian mana yang berhasil maupun yang belum mencapai target yang ditetapkan. Tujuan dari dilakukan evaluasi menurut Permatasari, (2020) adalah untuk menjelaskan maksud dari suatu kebijakan, cara pelaksanaannya, serta jenis dampak yang dihasilkan. Tujuan utama evaluasi kebijakan adalah menilai efektivitasnya dalam mencapai sasaran yang ditetapkan. Menurut Ray dan Surtyani, (2020) evaluasi berperan sebagai indikator keberhasilan, sehingga memungkinkan untuk mengetahui apakah kebijakan berjalan sesuai rencana atau jika ada penyimpangan dalam proses pelaksanaannya.

Evaluasi juga berfungsi untuk menemukan berbagai hambatan yang muncul selama pelaksanaan, baik terkait dengan sumber daya, koordinasi, maupun faktor luar yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan. Evaluasi dilakukan untuk menyediakan informasi yang relevan bagi pengambil keputusan. Evaluasi memungkinkan pemerintah menentukan langkah selanjutnya, apakah kebijakan perlu diteruskan, disempurnakan, atau diganti dengan kebijakan yang lebih sesuai. Evaluasi juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas, karena hasil dari evaluasi kebijakan dapat menjadi landasan untuk pertanggung jawaban kepada masyarakat. Tujuan dari evaluasi tidak hanya untuk menilai hasil, tetapi juga untuk memastikan bahwa kebijakan tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat.

### 2.3.4 Teori-Teori Evaluasi Kebijakan

#### 1. Evaluasi Kebijakan Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Model evaluasi CIPP dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam (2012) dan banyak digunakan dalam evaluasi program publik maupun pendidikan. Model ini penilaian kebijakan melalui empat komponen utama, yaitu konteks, input, proses, dan hasil. Model ini digunakan untuk melihat keterkaitan antara kebutuhan, perencanaan, pelaksanaan, hingga hasil kebijakan. Dalam evaluasi kebijakan publik, CIPP membantu menggambarkan bagaimana kebijakan dijalankan secara sistematis, meskipun penilaian normatif terhadap keberhasilan kebijakan tetap memerlukan kriteria evaluasi yang lebih komprehensif. Evaluasi dilakukan melalui empat dimensi utama, yaitu konteks, input, proses, dan produk.

##### a. Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*)

Evaluasi konteks bertujuan untuk menilai latar belakang, kebutuhan, masalah, serta kondisi lingkungan yang melandasi lahirnya suatu kebijakan. Melalui evaluasi ini dapat diketahui apakah tujuan kebijakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan permasalahan yang ingin diselesaikan.

##### b. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Evaluasi input menitikberatkan pada penilaian terhadap sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan, seperti sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, serta strategi dan prosedur pelaksanaan. Kebijakan dinilai baik apabila input yang tersedia memadai dan mendukung pencapaian tujuan.

##### c. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses dilakukan untuk menilai pelaksanaan kebijakan di lapangan, apakah telah berjalan sesuai dengan rencana dan prosedur yang ditetapkan. Evaluasi ini juga berfungsi untuk mendeteksi hambatan serta memberikan umpan balik guna perbaikan selama kebijakan berlangsung.

##### d. Evaluasi Hasil (*Product Evaluation*)

Evaluasi produk bertujuan untuk mengukur hasil atau dampak dari kebijakan yang telah dilaksanakan. Penilaian difokuskan pada sejauh mana kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi kelompok sasaran. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk menentukan apakah kebijakan perlu dilanjutkan, diperbaiki, atau dihentikan.

## 2. Evaluasi Kebijakan Model CSE-UCLA (*Center for the Study of Evaluatio-University of California Los Angeles*)

Model evaluasi CSE-UCLA dalam Suyasa dkk. (2024) dikembangkan untuk menilai kebijakan atau program secara sistematis berdasarkan tahapan pelaksanaannya. Model ini menekankan evaluasi kebijakan berdasarkan tahapan pelaksanaan program, mulai dari analisis kebutuhan hingga evaluasi hasil akhir. Model ini digunakan untuk menilai konsistensi antara perencanaan, pelaksanaan, dan capaian kebijakan. Dalam konteks kebijakan publik, model ini berfungsi sebagai alat untuk melihat efektivitas manajerial pelaksanaan kebijakan.

### a. Analisis Kebutuhan (*Need Assessment*)

Tahap ini berfokus pada identifikasi kebutuhan dan permasalahan yang melatarbelakangi lahirnya suatu kebijakan. Evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa kebijakan benar-benar dibutuhkan dan relevan dengan kondisi masyarakat.

### b. Perencanaan Program (*Program Planning*)

Evaluasi pada tahap perencanaan bertujuan untuk menilai kesesuaian antara tujuan kebijakan, strategi pelaksanaan, serta rencana kegiatan yang disusun berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi sebelumnya.

### c. Evaluasi Pelaksanaan (*Formative Evaluation*)

Evaluasi formatif dilakukan selama kebijakan atau program berlangsung. Fokus utama tahap ini adalah menilai keterlaksanaan kebijakan, efektivitas pelaksanaan, serta

mengidentifikasi kendala yang muncul agar dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

d. Evaluasi Akhir/Hasil (*Summative Evaluation*)

Evaluasi sumatif bertujuan untuk menilai hasil dan dampak kebijakan setelah program selesai dilaksanakan.

3. Evaluasi Kebijakan Model *Stake's Countenance*

Model evaluasi *Stake's Countenance* dikembangkan oleh Robert E. Stake dalam Sunjono, (2023) menekankan pentingnya deskripsi yang mendalam terhadap proses kebijakan. Model ini membantu peneliti memahami apa yang terjadi dalam implementasi kebijakan, namun tidak secara rinci menetapkan kriteria normatif keberhasilan kebijakan. Model ini membagi evaluasi ke dalam tiga tahap, yakni masukan, proses, dan hasil.

a. Masukan (*Antecedents*)

Tahap antecedents menilai kondisi awal sebelum kebijakan dilaksanakan, termasuk kebijakan pendukung, kesiapan sumber daya, serta situasi lingkungan yang dapat memengaruhi keberhasilan kebijakan.

b. Proses (*Transactions*)

Evaluasi transactions berfokus pada pelaksanaan kebijakan di lapangan. Penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah proses implementasi berjalan sesuai dengan rencana serta bagaimana interaksi antar pelaksana dan sasaran kebijakan.

c. Hasil (*Outcomes*)

Evaluasi outcomes bertujuan untuk menilai hasil atau dampak kebijakan setelah dilaksanakan. Pada tahap ini dilihat apakah kebijakan menghasilkan perubahan yang diharapkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sasaran.

#### 4. Evaluasi Kebijakan menurut William N. Dunn 1999

Menurut Dunn (1999) dalam Wibawa dkk. (2003) mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan memerlukan seperangkat kriteria yang dapat digunakan sebagai dasar penilaian terhadap kualitas dan keberhasilan suatu kebijakan. Dalam penelitian ini, teori evaluasi kebijakan Dunn digunakan sebagai kerangka evaluasi utama karena kriteria yang dikemukakan bersifat komprehensif dan relevan untuk menilai kebijakan publik secara menyeluruh.

##### a. Efektivitas

Efektivitas dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan suatu kebijakan dalam meraih hasil yang ditargetkan. Kebijakan dianggap efektif jika mampu memberikan dampak sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

##### b. Efisiensi

Efisiensi menitikberatkan pada perbandingan antara output yang diperoleh dan jumlah sumber daya yang telah dimanfaatkan. Dengan kata lain, sebuah kebijakan dinilai efisien jika dapat memenuhi tujuan dengan usaha, biaya, dan waktu yang lebih minimal tanpa mengurangi hasil yang dicapai.

##### c. Kecukupan

Kecukupan menilai apakah kebijakan tersebut benar-benar dapat memenuhi kebutuhan atau mengatasi masalah yang ada. Oleh karena itu, meskipun suatu kebijakan sudah efektif, belum tentu mencukupi jika tidak mampu menutup kesenjangan antara masalah dan solusi yang diperlukan.

##### d. Pemerataan

Kriteria ini mengevaluasi bagaimana hasil dari kebijakan didistribusikan secara adil di masyarakat. Kebijakan yang baik tidak hanya menguntungkan segelintir orang, tetapi juga memperhatikan keadilan sosial.

e. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan sejauh mana kebijakan mampu menanggapi kebutuhan, harapan, dan kepentingan kelompok sasaran masyarakat.

f. Kelayakan

Kelayakan merujuk pada apakah kebijakan tersebut sesuai dan dapat diterima dalam konteks sosial, politik, dan budaya masyarakat. Sebuah kebijakan dianggap layak jika dapat diterapkan secara realistis dan tidak menimbulkan penolakan yang signifikan di masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan Dunn sebagai kerangka evaluasi utama karena teori ini menyediakan kriteria evaluasi yang komprehensif dan relevan untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan publik. Dunn tidak hanya menekankan pada aspek pencapaian tujuan, tetapi juga mempertimbangkan efisiensi penggunaan sumber daya, kecukupan kebijakan dalam menjawab permasalahan, pemerataan manfaat, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta kelayakan kebijakan dalam konteks sosial dan kelembagaan. Jika dibandingkan dengan model evaluasi CIPP, fokus evaluasi CIPP lebih menekankan pada tahapan pelaksanaan program yang meliputi konteks, input, proses, dan produk. Model ini sangat berguna untuk melihat alur pelaksanaan kebijakan, namun belum secara eksplisit memberikan kriteria normatif untuk menilai apakah suatu kebijakan sudah adil, responsif, dan layak diterapkan dalam konteks pelayanan publik.

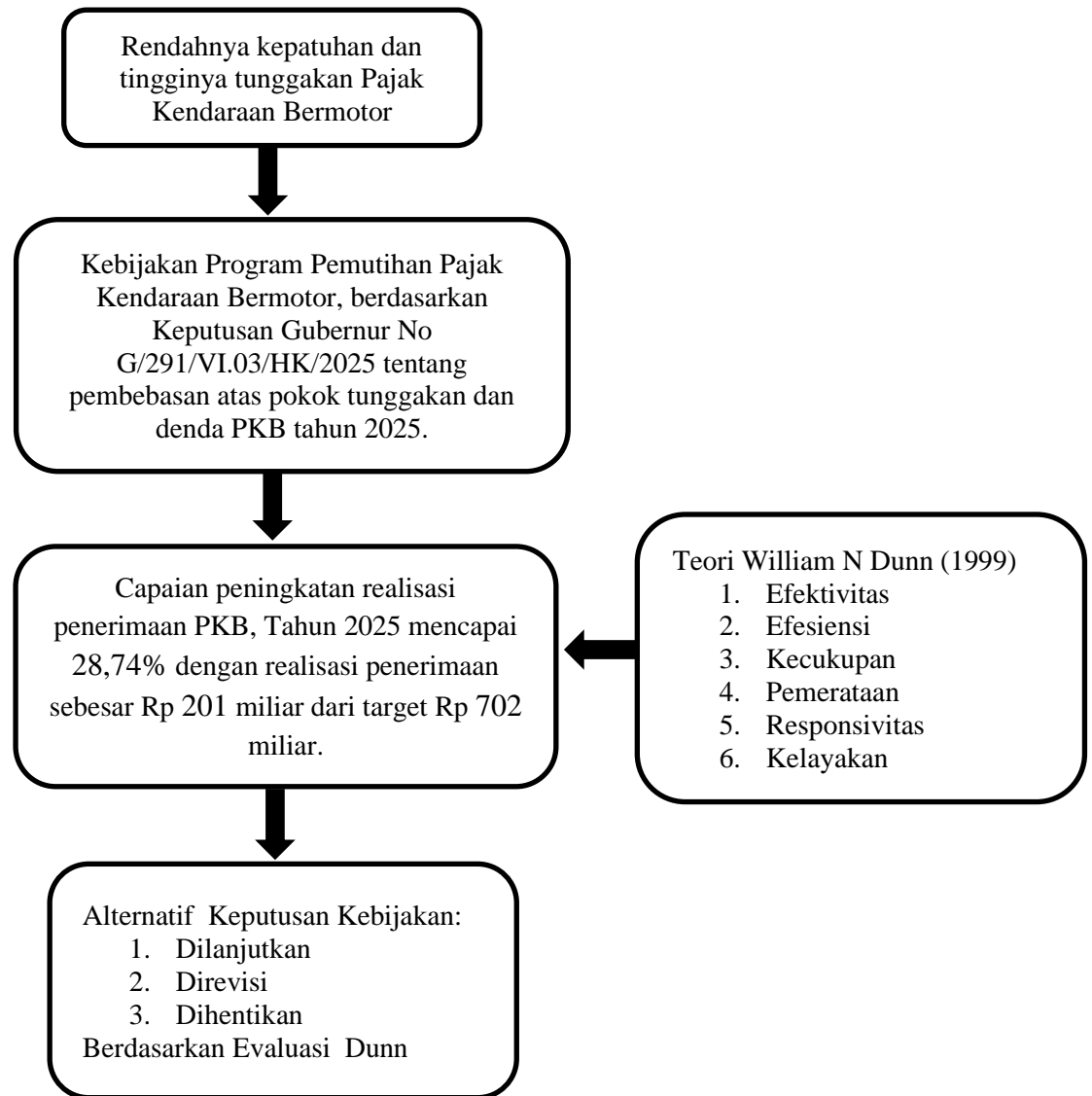
Oleh karena itu, CIPP lebih tepat digunakan sebagai alat bantu teknis evaluasi, bukan sebagai kerangka evaluasi utama kebijakan publik. Sementara itu, model CSE-UCLA menekankan evaluasi berdasarkan tahapan mulai dari analisis kebutuhan, perencanaan program, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil dan dampak. Model ini cenderung berorientasi pada evaluasi program secara manajerial dan pendidikan,

sehingga kurang menekankan dimensi keadilan, pemerataan, dan penerimaan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan kebijakan publik. Adapun *Stake's Countenance* Model lebih berfokus pada deskripsi kondisi awal, proses pelaksanaan, dan hasil kebijakan. Model ini kuat dalam menggambarkan apa yang terjadi selama implementasi kebijakan, namun relatif terbatas dalam memberikan ukuran penilaian normatif mengenai sejauh mana kebijakan tersebut dapat dikatakan efektif, efisien, atau layak secara sosial. Berdasarkan pertimbangan tersebut, teori evaluasi kebijakan Dunn dinilai lebih sesuai digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan kerangka penilaian yang menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis pelaksanaan, tetapi juga dari sudut pandang kualitas kebijakan publik itu sendiri. Sementara model evaluasi seperti CIPP, CSE-UCLA, dan *Stake's Countenance* digunakan sebagai pembanding dan pendukung untuk memperkaya analisis tanpa menggantikan posisi teori Dunn sebagai landasan evaluasi utama.

## **2.4 Kerangka Pikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibuat agar bisa menjelaskan cara peneliti menganalisis masalah yang dihadapi. Menurut Heni Listiana, (2022) Kerangka berpikir adalah sebuah cetak biru (*blueprint*) atau peta jalan bagi peneliti. Fungsinya adalah untuk merancang dan menggambarkan keterkaitan antar konsep dalam penelitian, sehingga peneliti dapat menentukan arah riset dan menyimpulkan data secara efektif untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka pikir penelitian ini diawali dari permasalahan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta tingginya tunggakan PKB di Provinsi Lampung yang berdampak pada belum optimalnya penerimaan PAD. Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Lampung menetapkan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai kebijakan strategis dengan memberikan keringanan berupa penghapusan denda dan sanksi administratif. Pelaksanaan kebijakan pemutihan menunjukkan adanya peningkatan capaian penerimaan PKB, di

mana pelaksanaan tahun 2025 menjadi fokus utama penelitian karena merupakan kebijakan terbaru dan relevan dengan kondisi penelitian. Meskipun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan kebijakan secara menyeluruh, sehingga diperlukan evaluasi kebijakan yang lebih mendalam. Evaluasi kebijakan dilakukan menggunakan teori evaluasi kebijakan Dunn berdasarkan enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan kelayakan. Hasil evaluasi tersebut menghasilkan alternatif keputusan kebijakan berupa kemungkinan kebijakan dilanjutkan, direvisi, atau dihentikan. Kerangka berpikir penelitian ini selanjutnya digambarkan dalam bentuk bagan.



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

*Sumber : Diolah oleh Peneliti, (2025)*

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong dalam Fiantika dkk. (2022) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, maupun tindakan secara menyeluruh. Pemahaman tersebut disajikan secara deskriptif melalui penggunaan kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah, serta dilakukan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pemilihan metode ini bertujuan menggali secara mendalam pelaksanaan, hambatan, dan hasil pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung, terutama di UPTD Samsat Bandar Lampung. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian tidak hanya memperhatikan angka atau data statistik, tetapi juga fokus pada proses, konteks, dan makna yang ada dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pengkajian fenomena di lingkungan alami, bukan melalui eksperimen. Penelitian ini menempatkan peneliti sebagai alat utama. Pengumpulan data dalam penelitian ini memadukan berbagai metode, analisis dilakukan secara induktif, dan hasilnya lebih interpretasi makna dari pada generalisasi. Peneliti memahami bahwa sifat deskriptif penelitian kualitatif menuntut analisis yang mendalam, yang akan meningkatkan mutu hasil penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang fokus pada angka-angka, penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada makna yang terdapat di balik data tersebut. Penelitian ini berupaya menggambarkan keadaan nyata di lapangan secara langsung, berdasarkan informasi dari narasumber, dokumen-dokumen yang ada, serta pengamatan langsung penulis. Penelitian yang dihasilkan akan lebih

mengandung deskripsi yang lengkap, sehingga mampu menggambarkan secara utuh pelaksanaan program pemutihan.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2013) dalam konteks penelitian kualitatif, batasan masalah merujuk pada apa yang disebut fokus penelitian. Fokus penelitian digunakan untuk membatasi ruang lingkup kajian agar penelitian tetap terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Dengan adanya fokus penelitian, peneliti lebih mudah dalam menentukan aspek yang akan dikaji, sumber data yang diperlukan, serta arah analisis penelitian. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung sebagai unit pelaksana pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung. UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung dipilih sebagai lokus penelitian karena berperan langsung dalam pelaksanaan kebijakan pemutihan serta menjadi titik pelayanan antara pemerintah dan wajib pajak. Selain mengevaluasi pelaksanaan kebijakan, penelitian ini juga mengkaji kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program pemutihan serta upaya atau solusi yang dilakukan oleh pihak Samsat dalam mengatasi kendala tersebut. Untuk mengarahkan analisis secara sistematis, penelitian ini menggunakan kerangka evaluasi kebijakan yang dikembangkan oleh Dunn yang mencakup enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan kelayakan. Keenam indikator tersebut digunakan sebagai fokus analisis dengan menitikberatkan pada kegiatan, proses, serta pelaksana kebijakan selama Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berlangsung. Adapun fokus penelitian berdasarkan masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

#### **1. Efektivitas**

Efektivitas dalam penelitian ini difokuskan pada pencapaian tujuan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung. Indikator efektivitas akan ditelaah melalui pelaksanaan program dalam mendorong partisipasi wajib pajak,

pemanfaatan program pemutihan oleh kendaraan yang terdaftar, serta kecenderungan kepatuhan wajib pajak selama periode pelaksanaan program.

## 2. Efisiensi

Efisiensi difokuskan pada proses pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor oleh UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung. Indikator efisiensi akan ditelaah melalui pengelolaan sumber daya manusia dan waktu pelayanan, serta pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan selama program pemutihan berlangsung.

## 3. Kecukupan

Kecukupan difokuskan pada sejauh mana Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor akan ditelaah dalam kemampuannya mengatasi permasalahan tunggakan pajak kendaraan bermotor. Indikator kecukupan dilihat dari kesesuaian bentuk keringanan yang diberikan melalui program pemutihan dengan permasalahan tunggakan pajak yang dihadapi oleh masyarakat.

## 4. Pemerataan

Pemerataan difokuskan pada pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dalam menjangkau seluruh wajib pajak di wilayah kerja UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung. Indikator pemerataan akan ditelaah melalui kesetaraan akses pelayanan, penerapan sistem antrian, serta pemerataan penyampaian informasi terkait program pemutihan pajak.

## 5. Responsivitas

Responsivitas difokuskan pada kemampuan UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung dalam merespons kebutuhan dan harapan wajib pajak selama pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Indikator responsivitas akan ditelaah melalui mekanisme pemberian informasi, penanganan keluhan, serta koordinasi antar bagian dalam pelayanan pemutihan pajak.

## 6. Kelayakan

Kelayakan difokuskan pada kesesuaian Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor untuk diterapkan dalam kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Indikator kelayakan akan ditelaah melalui pertimbangan manfaat kebijakan, relevansi program bagi wajib pajak dan pemerintah daerah, serta potensi keberlanjutan kebijakan pemutihan pajak di masa mendatang.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan Sugiyono, (2013) Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Data primer diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara atau hasil pengamatan di lokasi penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, arsip, maupun informasi dari instansi terkait. Menurut Mardatillah & Murhayati, (2025) sumber data pada umumnya terbagi menjadi dua kelompok, yaitu data primer dan data sekunder:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari pihak pertama tanpa melalui perantara. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan lewat kegiatan seperti wawancara. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai Samsat yang berperan dalam pelaksanaan program pemutihan PKB dan wajib pajak. Dengan menggunakan data primer, peneliti dapat memperoleh gambaran yang akurat tentang keadaan yang ada, bukan hanya informasi dari dokumen atau laporan tulisan. Data ini sangat penting karena sering kali terdapat perbedaan antara yang tertulis dalam kebijakan dan kenyataan yang terjadi di lapangan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung karena sudah tersedia dan dihimpun oleh pihak lain sebelumnya. Bentuk

data ini dapat berupa dokumen, laporan, buku, artikel ilmiah, publikasi resmi, termasuk juga materi visual seperti foto atau gambar. Penelitian ini, data sekunder mencakup berbagai bentuk, antara lain peraturan daerah terkait program pemutihan pajak kendaraan bermotor, laporan tahunan penerimaan pajak kendaraan, arsip administrasi UPTD Samsat Bandar Lampung, serta publikasi dari Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Provinsi Lampung. Data sekunder juga mencakup referensi akademis seperti buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang membahas evaluasi kebijakan publik dan studi mengenai pajak daerah.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Bandar Lampung yang terletak di Jalan Pramuka, Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung. UPTD Samsat Bandar Lampung merupakan unit layanan teknis yang berada di bawah koordinasi Bapenda Provinsi Lampung yang memiliki tugas melaksanakan pengelolaan dan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai bagian dari sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam pelaksanaan pelayanannya, Samsat Bandar Lampung bekerja sama dengan Kepolisian Daerah Lampung, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung sebagai mitra dalam sistem administrasi manunggal satu atap. Melalui lokasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak kendaraan, pendaftaran kendaraan bermotor, hingga pengelolaan administrasi lain yang berhubungan dengan kepemilikan kendaraan bermotor. UPTD Samsat Bandar Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah ini memiliki jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan daerah lain di Provinsi Lampung. Kondisi tersebut menjadikan lokasi penelitian ini mampu menyediakan data yang lebih beragam terkait pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor, khususnya dalam melihat bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan pada unit pelayanan yang memiliki tingkat aktivitas pelayanan yang tinggi.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2013) pengumpulan data adalah langkah strategis yang utama karena tanpanya tujuan riset tidak akan tercapai. Menekankan bahwa pemilihan teknik pengumpulan data sangat menentukan jika salah memilih, peneliti berisiko mendapatkan data yang tidak memenuhi kriteria standar, dan akibatnya hasil penelitian menjadi tidak valid. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari pegawai Samsat dan wajib pajak yang terlibat dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Observasi dilakukan secara langsung dan terbatas di lokasi penelitian dengan mengamati kondisi umum pelaksanaan program pemutihan. Dokumentasi digunakan untuk mengambil data dari arsip, laporan, atau aturan resmi yang berkaitan dengan program tersebut. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, data yang terkumpul dapat saling mendukung, sehingga hasil penelitian menjadi lebih jelas dan menyeluruh.

#### 1. Wawancara

Metode wawancara menjadi teknik utama penelitian ini, karena melalui wawancara peneliti dapat mengakses informasi langsung dari individu yang terlibat saat program pemutihan pajak kendaraan bermotor dilaksanakan di UPTD Samsat Bandar Lampung. Menurut Sugiyono, (2013), wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan secara semi terstruktur (*Semi-structured*) merupakan bentuk wawancara yang menggabungkan persiapan matang dengan fleksibilitas percakapan.

Metode ini peneliti menyiapkan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan atau topik utama, namun tetap memberikan ruang untuk pertanyaan tambahan yang muncul secara spontan berdasarkan jawaban narasumber. Wawancara dilakukan tatap muka dengan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti hanya berpegang pada garis besar isu yang ingin ditanyakan, sehingga pertanyaan dapat

berkembang secara spontan mengikuti alur pembicaraan dan respons informan. Narasumber yang diwawancarai dipilih berdasarkan peran dan posisi mereka dalam pelaksanaan kebijakan program pemutihan.

**Tabel 3. Informan Penelitian**

No	Daftar Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Temuan
1.	Bobiansah Stianegara, S.Sos., M.M.	Kepala UPTD Samsat Bandar Lampung	4 Desember 2025	Mendapatkan informasi umum tentang kebijakan pemutihan pajak, tujuan program, serta pandangan mengenai efektivitas, dampak program terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan arah kebijakan instansi.
2.	Bambang Irawan	Pegawai Kasi Penagihan dan Penerimaan UPTD Samsat Bandar Lampung	4 Desember 2025	Mendapatkan penjelasan teknis pelaksanaan, mekanisme penagihan, serta dampak kebijakan terhadap penerimaan pajak.
3.	Hari Awaludin	Pegawai Kasubag Tata Usaha (TU) UPTD Samsat Bandar Lampung	4 Desember 2025	Mendapatkan informasi mengenai aspek administrasi, pendataan, dan dukungan operasional program.
4.	Tjidham Fitriallah, S.T, M.M.	Kasi Pendataan dan Penetapan UPTD Samsat Bandar Lampung	4 Desember 2025	Mendapatkan penjelasan mengenai pengalaman langsung dalam pelayanan, kendala teknis, dan respon masyarakat.
5.	Supriyadi	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	5 Desember 2025	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.
6.	Antoni	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	5 Desember 2025	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.
7.	Budi Waluyo	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	5 Desember 2025	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.

No	Daftar Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Temuan
8.	Ariska Nabila	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	5 Desember 2025	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.
9.	Izamalialia	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	3 Januari 2026	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.
10.	Sata	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	4 Januari 2026	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.
11.	Sri Rahayu	Wajib Pajak di kota Bandar Lampung	5 Januari 2026	Mendapatkan perspektif sebagai pengguna layanan mengenai manfaat dan kendala yang dirasakan dari program pemutihan.

*Sumber: Diolah oleh peneliti tahun, (2025)*

## 2. Observasi

Morris (1973) dalam Hasanah, (2016) menjelaskan bahwa observasi adalah kegiatan mencatat suatu fenomena dengan menggunakan alat bantu tertentu serta mendokumentasikannya untuk kepentingan ilmiah atau tujuan lain. Observasi juga dipahami sebagai hasil pengamatan terhadap lingkungan sekitar yang diperoleh melalui kerja seluruh pancaindra manusia. Observasi dilakukan di UPTD Samsat Bandar Lampung untuk memperoleh gambaran langsung mengenai kondisi pelayanan dan aktivitas administrasi yang berkaitan dengan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Observasi ini tidak meninjau pelaksanaan program secara langsung, melainkan mencatat situasi lapangan, alur pelayanan, serta dokumen atau informasi yang masih tersedia setelah program berakhir. Teknik ini berfungsi sebagai pelengkap data wawancara dan dokumentasi agar analisis lebih utuh.

**Tabel 4. Observasi Lapangan**

No	Kegiatan yang Diamati	Tanggal Observasi	Temuan	Keterkaitan dengan Data
1.	Observasi pelaksanaan dan perpanjangan periode Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	30 Juli 2025	Program pemutihan dilaksanakan dalam beberapa kali perpanjangan periode. Perpanjangan dilakukan karena pada periode sebelumnya masih terdapat wajib pajak yang belum memanfaatkan program. Hal ini menunjukkan bahwa dalam satu periode pelaksanaan masih terdapat wajib pajak yang belum terjangkau.	Menguatkan hasil wawancara terkait alasan perpanjangan program serta berkaitan dengan indikator efektivitas, yaitu upaya pemerintah untuk meningkatkan partisipasi wajib pajak agar tujuan program pemutihan dapat tercapai.
2.	Observasi proses pelayanan dan perlakuan terhadap wajib pajak	1 Agustus 2025	Terdapat beberapa wajib pajak yang tampak memperoleh bantuan dari pihak tertentu dalam proses pelayanan. Namun, informasi mengenai dasar maupun mekanisme pemberian bantuan tersebut tidak diperoleh, sehingga temuan ini hanya mencatat adanya perbedaan perlakuan yang terlihat tanpa menyimpulkan adanya pelanggaran prinsip pemerataan.	Memberikan gambaran terkait proses pelayanan kepada wajib pajak dan berkaitan dengan indikator pemerataan dalam hal kesetaraan perlakuan pelayanan.
3.	Observasi kondisi antrean pelayanan selama program	4 Agustus 2025	Terdapat antrean pelayanan terlihat lebih panjang dibandingkan hari biasa, menunjukkan meningkatnya jumlah wajib pajak yang datang untuk memanfaatkan program pemutihan dan berdampak pada beban kerja pegawai.	Menguatkan data wawancara dan dokumentasi mengenai meningkatnya jumlah wajib pajak selama program pemutihan serta berkaitan dengan indikator efisiensi pelayanan.
4.	Observasi alur pelayanan dan penyediaan informasi	8 Agustus 2025	Sebagian wajib pajak mengalami kebingungan dalam menentukan alur pelayanan karena letak gedung yang terpisah.	Menguatkan hasil wawancara mengenai kendala pelayanan serta berkaitan dengan indikator

No	Kegiatan yang Diamati	Tanggal Observasi	Temuan	Keterkaitan dengan Data
			UPTD Samsat Bandar Lampung menyediakan denah lokasi pelayanan di area depan dekat pintu masuk. Meskipun demikian, banyak wajib pajak tetap memilih bertanya langsung kepada petugas, terutama saat antrean padat.	pemerataan akses informasi pelayanan bagi wajib pajak.

*Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)*

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Putri & Murhayati, (2025) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis, seperti arsip, dokumen resmi, konsep, teori, maupun ketentuan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data serta informasi yang dibutuhkan melalui arsip dan dokumen resmi yang tersedia di UPTD Samsat Bandar Lampung.

Peneliti dapat melihat secara lebih objektif bagaimana program pemutihan pajak kendaraan bermotor berjalan. Dokumen yang dikumpulkan meliputi laporan penerimaan pajak, data jumlah wajib pajak yang mengikuti program, aturan atau kebijakan yang menjadi dasar pelaksanaan. Data tersebut penting karena dapat melengkapi hasil wawancara, serta memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pencapaian dan hambatan dalam program pemutihan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengandalkan data yang diperoleh dari informan, tetapi juga didukung oleh bukti tertulis.

**Tabel 5. Dokumentasi Penelitian**

No	Jenis Dokumen	Data yang dicari
1.	Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah	Menjadi dasar hukum utama pengelolaan pajak daerah, termasuk PKB dan BBNKB.
2.	Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	Memberikan ketentuan teknis pelaksanaan pemungutan pajak daerah.
3.	Permendagri Nomor 105 Tahun 2016 tentang Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	Memberikan pedoman bagi gubernur dalam mengevaluasi rancangan perda pajak/retribusi agar sesuai dengan peraturan perundangan lebih tinggi dan kebijakan fiskal nasional.
4.	Dokumen kebijakan/Peraturan Gubernur Lampung Nomor G/291/VI.03/HK/2025 tentang pembebasan atas pokok tunggakan dan denda PKB tahun 2025.	Landasan hukum pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung.
5.	Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung Tahun 2024	Menunjukkan jumlah potensi wajib pajak kendaraan bermotor yang menjadi sasaran kebijakan pemutihan pajak.
6.	Data jumlah kendaraan R2 dan R4 yang mengikuti pemutihan Tahun 2025	Menunjukkan jumlah partisipasi wajib pajak dalam program pemutihan
7.	Foto Alur dan Denah Lokasi Pelayanan	Bukti Dokumentasi
8.	Foto Antrian Wajib Pajak Saat Program Berlangsung	Bukti Dokumentasi

*Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)*

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Creswell (2010) dalam Kusumastuti dan Khoiron, (2019) dalam penelitian kualitatif, analisis data adalah proses di mana peneliti menafsirkan data, baik dalam bentuk teks maupun gambar, secara menyeluruh. Teknik analisis data mencakup metode, prosedur, dan langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk mengelola data sehingga pola, tema, dan hubungan antar fenomena dapat ditemukan, data menjadi dimengerti, dan pertanyaan penelitian dapat dijawab secara valid. Penelitian ini menerapkan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi tiga tahapan utama:

### 1. Konsensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstraksian, serta transformasi data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian mengenai evaluasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Bandar Lampung. Proses kondensasi dilakukan dengan menelaah hasil wawancara pegawai Samsat, catatan observasi pelayanan, serta dokumen resmi seperti laporan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor selama program pemutihan berlangsung. Data tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan kelayakan. Hasil dari proses ini adalah tersusunnya data yang lebih terfokus pada tema-tema utama penelitian, seperti pelaksanaan program pemutihan, kendala pelayanan, serta dampaknya terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

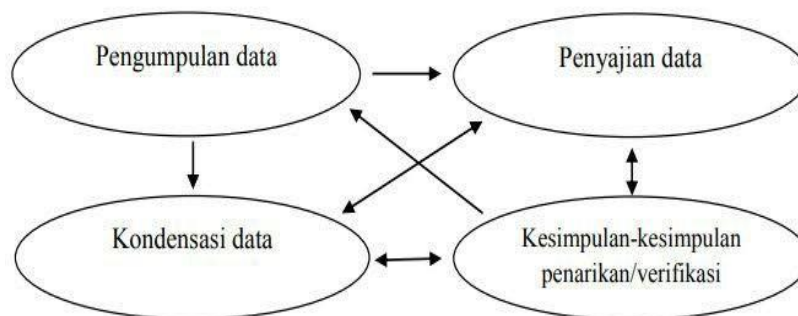
### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah proses kondensasi data, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk mengorganisasikan informasi yang telah dipilih agar lebih mudah dipahami dan memudahkan peneliti melihat hubungan antar data. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang didukung tabel serta kutipan hasil wawancara dari informan. Data kemudian disusun berdasarkan tema yang sesuai dengan indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn. Misalnya, data mengenai penerimaan pajak disajikan dalam tabel realisasi penerimaan, sedangkan kendala pelayanan dijelaskan melalui hasil wawancara dan observasi. Melalui penyajian tersebut, peneliti dapat melihat pola pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor, seperti peningkatan pembayaran pajak selama program berlangsung serta kendala pelayanan di UPTD Samsat Bandar Lampung.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Dawing/Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan data yang telah disajikan

untuk menjawab rumusan masalah penelitian mengenai evaluasi kebijakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Kesimpulan diperoleh dengan membandingkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian memeriksa kembali konsistensinya agar sesuai dengan kondisi di lapangan. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak selama periode pelaksanaan program, yang terlihat dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran. Namun, capaian penerimaan tidak selalu memenuhi target, seperti pada pelaksanaan tahun 2025. Selain itu, efektivitas program cenderung bersifat sementara karena peningkatan pembayaran pajak lebih banyak terjadi selama program berlangsung, sementara setelah program berakhir kepatuhan wajib pajak belum meningkat secara berkelanjutan



**Gambar 2. Komponen Analisis Data**

*Sumber: Miles dan Huberman, (2014)*

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif penting untuk memastikan data yang dikumpulkan benar dan dapat dipercaya, sehingga hasil penelitian tetap bermakna. Menurut Sugiyono, (2013) data penelitian kualitatif dianggap valid benar dan sah jika sesuai dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan. Meskipun begitu, realitas dalam studi kualitatif tidaklah tunggal, melainkan beragam karena dibentuk oleh cara pandang sosial setiap individu. Temuan

yang berbeda ini tetap dianggap valid asalkan konsisten dengan kondisi yang sesungguhnya pada objek penelitian. Peneliti harus memeriksa agar data yang terkumpul benar-benar dapat dipercaya, konsisten, dan tidak hanya berdasarkan pendapat pribadi peneliti. Menurut Guba dan Lincoln (1985) dalam Susanto & Jailani, (2023), ada empat kriteria utama untuk menguji keabsahan data, yaitu:

#### 1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Derajat kepercayaan terhadap data penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kredibilitas data umumnya dijaga melalui proses triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, metode, dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa pegawai UPTD Samsat Bandar Lampung yang terlibat dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dengan data dokumentasi berupa laporan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor serta hasil observasi kondisi pelayanan di kantor Samsat. Melalui proses tersebut diperoleh data yang lebih konsisten mengenai pelaksanaan program, kendala pelayanan, serta dampak program terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk menjaga kredibilitas data.

- a. Triangulasi sumber, dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan seperti staf UPTD Samsat Bandar Lampung yang memiliki posisi dan pengalaman berbeda dengan topik penelitian ini.
- b. Sedangkan triangulasi metode, digunakan untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data yang berbeda seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, Wawancara digunakan untuk menggali persepsi, pandangan, dan pengalaman pegawai serta pihak terkait mengenai pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Observasi dilakukan secara terbatas di lokasi penelitian, yaitu dengan mengamati

kondisi umum pelayanan selama periode pemutihan, seperti kepadatan antrean wajib pajak dan situasi pelayanan. Observasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran kontekstual mengenai dampak pelaksanaan program pemutihan terhadap aktivitas pelayanan di UPTD Samsat Bandar Lampung. Dokumentasi dimanfaatkan untuk mengumpulkan arsip dan data resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Melalui kombinasi ketiga metode tersebut, data yang diperoleh dapat diuji kembali sehingga lebih konsisten dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

## 2. Keteralihan (*Transferability*)

Berkaitan dengan seberapa jauh hasil penelitian bisa digunakan di situasi serupa. Dalam penelitian ini, *transferability* dipertahankan dengan mendeskripsikan konteks penelitian secara rinci, seperti latar belakang program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kondisi pelayanan di Samsat, dan karakteristik masyarakat yang terlibat. Deskripsi yang lengkap memungkinkan pembaca atau peneliti lain menilai apakah hasil penelitian bisa dijadikan acuan di tempat yang berbeda.

## 3. Kebergantungan (*Dependability*)

Berkaitan dengan konsistensi. Artinya, jika penelitian dilakukan kembali dengan langkah yang sama, hasilnya tidak akan jauh berbeda. Untuk menjaga *dependability*, Peneliti mendokumentasikan setiap langkah penelitian secara sistematis, meliputi perencanaan, wawancara, observasi, dan analisis data. Catatan ini kemudian dibahas bersama pembimbing untuk memastikan bahwa setiap langkah sesuai prosedur. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya konsisten, tetapi juga transparan.

## 4. Kepastian (*Confirmability*)

Menekankan keobjektifan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan harus murni berasal dari informan dan fakta di lapangan, bukan dipengaruhi oleh pendapat peneliti. Untuk menjaga hal ini, peneliti selalu menyertakan bukti-bukti pendukung seperti transkrip wawancara dan foto dokumen.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan enam indikator kebijakan menurut Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan kelayakan, Program Pemutihan PKB di UPTD Samsat Bandar Lampung lebih tepat untuk direvisi dan diposisikan sebagai kebijakan situasional, bukan sebagai kebijakan rutin yang dilaksanakan secara berulang. Hal ini disebabkan karena program belum berjalan optimal, tidak mencapai target, serta belum mampu membentuk kepatuhan wajib pajak dalam jangka panjang, meskipun tetap memberikan kontribusi terhadap peningkatan partisipasi dan penerimaan daerah. Secara umum, berdasarkan indikator tersebut, pelaksanaan program menunjukkan bahwa efisiensi kebijakan belum tercapai secara keseluruhan karena capaian hasil belum memenuhi target yang ditetapkan. Selain itu, kecukupan kebijakan masih bersifat sementara, pemerataan informasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat, serta responsivitas dan ketepatan pelayanan masih bergantung pada interaksi langsung. Dengan demikian, program ini lebih layak diterapkan dalam kondisi tertentu dan berpotensi menimbulkan *moral hazard* apabila dilaksanakan secara berulang.

Kendala dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor terbagi menjadi dua, yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi lonjakan volume pelayanan yang tinggi dan berlangsung secara berkelanjutan selama periode pelaksanaan program, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan, serta gangguan jaringan pada sistem administrasi yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Sementara itu,

kendala eksternal berkaitan dengan masih rendahnya kesadaran sebagian wajib pajak yang cenderung memanfaatkan program hanya ketika terdapat penghapusan denda, sehingga menunjukkan belum terbentuknya kepatuhan pajak secara konsisten.

Sebagai upaya mengatasi kendala tersebut, pihak UPTD Samsat Bandar Lampung telah melakukan berbagai strategi, seperti penyesuaian alur pelayanan, optimalisasi petugas di loket, serta peningkatan koordinasi internal selama periode pemutihan berlangsung. Meskipun langkah tersebut cukup membantu dalam menjaga kelancaran pelayanan, solusi yang dilakukan masih bersifat teknis dan jangka pendek. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan yang lebih sistematis dan berkelanjutan agar pelaksanaan program ke depan lebih tertata serta tidak menimbulkan beban berlebih pada sistem pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor sebaiknya tidak dilaksanakan secara rutin, melainkan diterapkan secara situasional dengan menetapkan kriteria yang jelas, seperti tingkat tunggakan pajak dan capaian penerimaan daerah, serta disertai batas waktu dan jeda pelaksanaan yang tegas. Hal ini bertujuan untuk mencegah kecenderungan wajib pajak menunda pembayaran dan mengurangi potensi *moral hazard*. Selain itu, agar program lebih efektif ke depan, perlu disertai strategi lanjutan pasca pemutihan, seperti penguatan pengawasan dan penegakan sanksi secara konsisten, sehingga kepatuhan wajib pajak tidak hanya meningkat selama program berlangsung tetapi juga berkelanjutan.
2. Pemerintah Provinsi Lampung melalui Bapenda perlu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi yang lebih merata dan mudah diakses, baik melalui media sosial, pemasangan informasi di lokasi

strategis, maupun penyampaian langsung di kantor pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan penerapan sanksi administratif secara konsisten setelah program berakhir, seperti pemberlakuan kembali denda, pelaksanaan razia kendaraan, pengiriman notifikasi melalui aplikasi khusus atau surat penagihan kepada wajib pajak, serta penerapan denda sesuai ketentuan yang berlaku secara konsisten, sehingga dapat memberikan efek jera sekaligus meningkatkan kesadaran wajib pajak. Di sisi lain, untuk menjaga prinsip keadilan, pemerintah juga perlu mempertimbangkan pemberian insentif atau penghargaan bagi wajib pajak yang patuh, seperti potongan pajak atau kemudahan layanan, agar tidak terjadi ketimpangan antara wajib pajak yang taat dan yang menunggak.

3. UPTD Wilayah I Samsat Bandar Lampung perlu meningkatkan kualitas pelayanan selama periode pemutihan melalui penambahan loket sementara, pengaturan sistem antrean yang lebih tertata, penyesuaian pembagian tugas petugas, serta perbaikan dan pemeliharaan sistem administrasi dan jaringan secara berkala. Selain itu, perlu disediakan informasi layanan yang jelas dan mudah diakses, baik secara langsung maupun online, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan mampu mengurangi kepadatan antrean. Dengan berbagai perbaikan tersebut, program pemutihan pajak kendaraan bermotor masih layak untuk dilanjutkan di masa mendatang, namun perlu dilaksanakan secara lebih terarah, tidak berulang secara rutin, serta diimbangi dengan kebijakan lain yang mendorong kepatuhan jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aripah, W., Nadia, A., Hinfia, P., Bermotor, K., Nama, B., & Pembantu, S. (2025). evaluasi program keringanan pajak kendaraan bermotor provinsi lampung tahun 2023 Membahas tentang Peraturan Daerah. *Jurnal Progress Administrasi Publik* 5(1), 89–99.
- Arnilis, Y., Yanti, S., & Fauzi., H. (2025). Efektivitas kebijakan pemutihan dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor pada penerimaan pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 16(02), 297-307.
- Dianti, Y. (2024). Model Implementasi Kebijakan Publik. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 17929–17938. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf).
- Dewi, D. S. K.(2022). Buku Ajar Kebijakan Publik. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Fahira, N. D., Rizqy, M. F., & Aini, N. (2025). Pajak pusat dan pajak daerah central tax and regional tax. *Jurnal Intelek Insan Cendekia* 2(6),11059–11069.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyu, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi. *Jurnal at-Taqaddum* 8(1), 21–46.
- Iqbal, M. Z. K. (2018). *Analisis Efektivitas Kebijakan Pemutihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kota Malang*. (Skripsi, Universitas Brawijaya).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M., (2019). metode penelitian kualitatif. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/291/VI.03/HK/2025 tentang Pembebasan Atas Pokok Tunggakan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2025.
- Listiana, H. & Anam, K. (2022). Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian. *Jurnal Lentara*, 15(2), 146–157.

- Lumintang, R. D. R., Sabijono, H., & Suwetja, I. G. (2024). Evaluasi penerapan program keringanan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Tomohon. *Jurnal Riset Akutansi dan Portofolio Investasi* 2(28), 434–442.
- Mardatillah, N. A., & Murhayati, S. (2025). Data dan Fakta Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9(2), 13018–13028.
- Marwiyah, S. (2022). Buku Ajar Kebijakan Publik. Makasar: CV Mitra Ilmu
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A methods sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Nurunnajmiyyah, I. M., Ismatullah, I., Aggriani, R., & Sukabumi, U. M. (2025). Analisis dampak pemutihan pajak kendaraan bermotor pada kepatuhan wajib pajak di wilayah samsat cibadak. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(4), 1277–1285.
- Putri, A. R., & Marselina (2025). Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor , Kualitas Pelayanan , Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Provinsi Lampung Tahun 2023. *Jurnal Ekonomika, Manajemen Dan Bisnis (JEMB)* 4(2), 353–361.
- Purwitasari, A., Mutafarida, B., & Yuliani (2024). Urgensi Pajak dalam Mendorong Pembangunan Infrastruktur dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2(6), 656–666.
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 33–37. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>.
- Pongilatan, M. G., Pangerapan, S., & Mintalangi, S. (2025). Pengaruh kepadatan kendaraan bermotor dan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) sektor transportasi terhadap pajak kendaraan bermotor Provinsi Sulawesi Utara tahun 2020-2024. *Jurnal Riset Akutansi dan Portofolio Investasi*. 3(2), 378-386.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13074-13086.
- Prabowo, R., Setiawan, F., Wibowo, M. J., Oktarina,R., & Rahmadia, N. A. (2022). Evaluasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal Impresi Indonesia* 1(8), 902-907.
- Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 105 Tahun 2016 tentang Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

- Ray, R. I. W., & Surtyani, M. (2020). Evaluasi Kebijakan Publik Dalam Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan di Kelurahan Mekar Jaya Depok. *IJPA- The Indonesia Journal of Public Administration* 6(2), 27-45.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2012). *Systematic evaluation: A self-instructional guide to theory and practice*. Springer Science & Business Media.
- Savitri, Y. I. (2020). Evaluasi Pemutihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta).
- Supriadi, R. A., Astuti, M.W., Darina, S., Frediani, I., & Pigai, T. N. (2021). Analisis evaluasi kebijakan publik bantuan tunai: studi kasus bantuan tunai di provinsi Lampung. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 1(1), 25–42.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sunjono. (2023). Penerapan Model Countenance Stake sebagai Alat Evaluasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9278-9288.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1(1), 53-61.
- Suyasa, P. W. A., Divayana, D. G. H., & Sugiharni, G. A. D. (2024). Uji Coba Kualitas Desain Modifikasi Model CSE-UCLA Dengan Model Discrepancy. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 8(1), 22–32.
- Takwim, T., & Tomanggung, D. (2022). Evaluasi Sistem Pemungutan Pajak Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah (Studi Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Konawe). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(9), 1901-1908.
- Taufiq, A. D., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Riau, U. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau Zulkarnain Zulkarnain. *Jurnal Media Administrasi* 9(1), 116-126.
- Uli, R. A., dan Nuryanah S. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Insentif Fiskal Kendaraan Bermotor: Studi Kasus Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(23), 475–484.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Wibawa, S., Asitadani, D., Hadna, A. H., & Purwanto, E. A. (2003). pengantar analisis kebijakan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.