Jurnal Progress Administrasi Publik (JPAP)
Volume 5, Nomor 1, Mei 2025 (90-100)
ISSN 2776-8511 (*print*) | 2777-0206 (*online*)
© 2025 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UTB

EVALUASI PROGRAM KERINGANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2023

Widia Aripah[1)*], Ayu Nadia Pramazuly[2)] Hinfa Mosshananza[3)]
(*e-mail*: widiaari073@gmail.com[1])
(*) Corresponding Author
[1), 2),3)] Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulang Bawang

ABSTRACT

This research is motivated by Lampung Governor Regulation Number 6 of 2023 concerning Motor Vehicle Tax Relief and Motor Vehicle Title Transfer Fees which aims to increase PAD from the PKB and BBNKB sectors, synchronize motor vehicle ownership data, update, integrate and synchronize motor vehicle ownership data before the implementation of the provisions of Article 74 of Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation and help ease the burden on the community in paying delinquent motor vehicle taxes. This study aims to determine the evaluation of the Lampung Province Motor Vehicle Tax Relief Program Year 2023 and to determine the inhibiting factors in the implementation of the Lampung Province Motor Vehicle Tax Relief Program Year 2023. The method used in the research is qualitative method, data and information from informants obtained through observation, interviews and documentation to the direct research location. The study evaluates the Lampung Province Motor Vehicle Tax Relief Program Year 2023 case study at SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang, with a research focus on Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Responsiveness and Accuracy. Based on the results of research conducted at SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang, the Evaluation of the Lampung Province Motor Vehicle Tax Relief Program in 2023 based on the Effectiveness indicator has been effective in helping increase PAD revenue for Lampung Province and easing the burden on the public to pay taxes, while for the Sufficiency indicator there is a decrease in the number of vehicles so that data synchronization becomes less effective. And during the implementation of the Relief Program, there were service constraints, socialization constraints and sanction enforcement constraints.

Keywords: *Evaluation; Program; Tax; Vehicle*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Peraturan Gubernur Lampung Nomor 6 Tahun 2023 tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang bertujuan meningkatkan PAD dari sektor PKB dan BBNKB, Sinkronisasi data kepemilikan kendaraan bermotor, Pemutakhiran, integrasi dan sinkronisasi data kepemilikan kendaraan bermotor sebelum penerapan ketentuan Pasal 74 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta membantu meringankan beban masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang menunggak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif, data dan informasi dari informan yang didapatkan melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi ke lokasi penelitian langsung. Kajian tersebut mengevaluasi Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 studi kasus pada SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang, dengan fokus penelitian pada Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Responsivitas dan Ketepatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang bahwa Evaluasi Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 berdasarkan indikator Efektivitas telah efektif dalam membantu meningkatkan pendapatan PAD Provinsi Lampung dan meringankan beban masyarakat membayar pajak, sedangkan untuk indikator Kecukupan terjadi penurunan jumlah kendaraan sehingga untuk sinkronisasi data menjadi kurang efektif. Dan selama pelaksanaan Program Keringanan ditemukan kendala pelayanan, kendala sosialisasi dan kendala penegakan sanksi

Kata Kunci: *Evaluasi; Kendaraan; Program; Pajak*

I. PENDAHULUAN

Membahas tentang Peraturan Daerah yaitu Peraturan Gubernur Lampung Nomor 6 Tahun 2023 tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan mulai tanggal 1 April 2023 sampai dengan 30 September 2023 yaitu selama enam bulan dan pelaksanaan lokasinya dilakukan pada SAMSAT Induk, SAMSAT Pembantu di Provinsi Lampung, SAMSAT Unggulan yang terdiri dari Gerai, *Mall*, Samdes, UPC-*Drive Thru*, Kontainer, BUMDES, dan SAMSAT Elektronik terdiri dari E-Salam dan E-Samdes.

Keringanan pajak kendaraan bermotor sendiri merupakan pengampunan terhadap denda pajak yang dibebankan kepada pemilik kendaraan (wajib pajak) atau yang lebih dikenal dengan Pemutihan. Namun, program ini sering di salah artikan oleh Masyarakat yang beranggapan bahwa Program Pemutihan tidak perlu membayar pajak kendaraan. Namun demikian, pengertian yang sebenarnya dari Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Pemutihan ini adalah dengan adanya program ini Masyarakat tetap diharuskan membayar pajak kendaraan, namun besaran nilai pajaknya dikurangi atau diberi keringanan sehingga tidak terlalu besar bagi Masyarakat yang menunggak atas pajak kendaraan selama bertahun-tahun. Sedangkan menurut hasil penelitian (Utomo & Iswara, 2021) program pemutihan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, begitu juga menurut (Kusasih & Kustiningsih, 2023) bahwa Program Pemutihan kendaraan bermotor berdampak pada kepatuhan wajib pajak serta pendapat dari (Widajantie & Anwar, 2020) bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan ikut mempengaruhi para kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Seperti halnya saat covid-19 yang lalu dalam penelitiannya (Aprilianti, 2021) bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan juga berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selama masa pandemi Covid-19.

Selain itu kebijakan Pemerintah daerah Provinsi Lampung ini berupaya untuk menyinkronkan data kepemilikan kendaraan bermotor sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 74 agar mengurangi jumlah kendaraan bodong yang diharapkan pemilik kendaraan (wajib pajak) membayar pajak tertunggaknya serta meringankan beban keuangan Masyarakat Lampung atas pajak kendaraan yang belum dibayarkan. Karena saat ini banyak kendaraan bermotor di jalan raya yang terus meningkat, terutama kendaraan pribadi.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh sistem Pemerintahan Daerah Provinsi Lampung adalah perpajakan Daerah. Adapun perpajakan Daerah terdiri dari atas 5 (lima) jenis pajak menurut Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yaitu, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Menjadi fokus pada penelitian ini mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dirancang untuk memudahkan Masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan pajak lainnya, sekaligus membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Tercapainya realisasi pajak kendaraan bermotor masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat yang sering muncul (Setyoko et al., 2024). Selain itu, wajib pajak mempunyai pilihan untuk membayar pajaknya melalui

SAMSAT Elektronik seperti E- Salam dan E-Samdes, atau secara *online* melalui UPTD I dengan membuka *website* https://keringanan.lampungprov.go.id. SAMSAT menyelenggarakan pelayanan pendaftaran pajak, pembayaran pajak, dan pengurusan kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Langkah pertama dalam prosesnya adalah registrasi dan pengurusan dokumen resmi, seperti Surat Tanda Nomor Kepemilikan (STNK). Dan berikut informasi tentang perkembangan jumlah kendaraan di Provinsi Lampung Tahun 2017-2020 sebagai berikut:

Tabel 1.
Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung Tahun 2017-2021

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
2017	207.919	4.504	150.105	2.872.672	3.235.200
2018	229.729	4.597	159.094	2.994.089	3.387.509
2019	249.693	4.775	166.380	3.129.433	3.550.281
2020	261.815	4.875	170.719	3.200.557	3.637.996
2021	278.927	4.914	176.769	3.304.465	3.765.075

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2022

Terlihat dari tabel 1 di atas bahwa selama lima tahun terakhir, jumlah kendaraan khususnya sepeda motor di Provinsi Lampung terus meningkat pesat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, pertumbuhan penduduk yang terus meningkat setiap tahun, migrasi penduduk, keinginan yang kuat untuk memiliki kendaraan pribadi yang menjadi salah satu bentuk untuk menunjukkan eksistensi diri dalam mencapai kesuksesan, kurangnya disiplin waktu agar dapat menggunakan angkutan umum, buruknya kualitas pelayanan angkutan umum yang tersedia, proses pembelian kendaraan yang mudah dan cepat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan aktivitas yang diselesaikan dengan lebih efektif menggunakan kendaraan pribadi.

Dan berikut peneliti mencantumkan data realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Bandar Lampung selama tiga bulan terakhir untuk melihat partisipasi Masyarakat dalam membayar pajak untuk meningkatkan Pembangunan di daerah serta kesadaran dalam membayar pajak sebagai berikut:

Tabel 2.
Rekapitulasi Realisasi (PKB) Bulan Juli Tahun 2023

JENIS KENDARAAN	REGULER		PROGRAM KERINGANAN	
	Penerimaan PKB		Penerimaan PKB	
	Unit	Rp.	Unit	Rp.
JUMLAH R4	737	1,745,185,481	352	1,395,559,610
JUMLAH R2 + R3	1,449	259,964,600	617	152,045,050
TOTAL	2,186	2,005,150,081	969	1,547,604,660

Sumber: SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang, 2024

Tabel 3.
Rekapitulasi Realisasi (PKB) Bulan Agustus Tahun 2023

JENIS KENDARAAN	REGULER		PROGRAM KERINGANAN	
	Penerimaan PKB		Penerimaan PKB	
	Unit	Rp.	Unit	Rp.
JUMLAH R4	858	2,190,381,676	286	846,647,988
JUMLAH R2 + R3	1,642	294,561,500	609	141,044,500
TOTAL	2,500	2,484,943,176	895	987,692,488

Sumber: SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang, 2024

Tabel 4.
Rekapitulasi Realisasi (PKB) Bulan September Tahun 2023

JENIS KENDARAAN	REGULER		PROGRAM KERINGANAN	
	Penerimaan PKB		Penerimaan PKB	
	Unit	Rp.	Unit	Rp.
JUMLAH R4	901	2,113,980,191	414	1,445,180,285
JUMLAH R2 + R3	1,904	339,475,500	831	204,018,400
TOTAL	2,805	2,453,455,691	1,245	1,649,198,685

Sumber: SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang, 2024

Berdasarkan tabel 1, tabel 2, tabel 3 dan tabel 4 di atas tiga bulan terakhir dari bulan Juli hingga bulan September tahun 2023 tersebut, terdapat 617 kendaraan roda dua (R2) dan 352 kendaraan roda empat (R4) pada bulan Juli 2023. Namun pada bulan Agustus, kendaraan roda dua (R2) sebanyak 609 unit dan roda empat (R4) sebanyak 286 unit. Selain itu, pada bulan September lalu terdapat 831 sepeda motor roda dua (R2) dan 414 sepeda motor roda empat (R4). Meskipun pada bulan Agustus hanya terdapat 609 kendaraan (R2) dan 286 kendaraan (R4), sedangkan pada bulan September terdapat 831 kendaraan (R2) dan 414 kendaraan (R4), namun jumlah kendaraan yang mengikuti program keringanan pajak kendaraan bermotor mulai R2 masih terus meningkat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik meneliti tentang "Evaluasi Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023". Pada penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan dari (William, 2003). Menurut William N. Dunn (2003:610) mengembangkan 6 (enam) indikator atau kriteria evaluasi sebagai berikut:

Tabel 5.
Indikator Evaluasi William N. Dunn (2003:610)

No	Indikator	Pertanyaan
1	Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?
2	Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang
3	Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan
4	Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?
5	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok- kelompok tertentu?
6	Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu menurut (Lumintang et al., 2024) mengatakan hasil menunjukkan bahwa program pengurangan pajak meningkatkan kesadaran wajib pajak dan pendapatan pajak daerah sedangkan menurut (Faustina & Mulyani, 2025) hasil penelitian memperlihatkan bahwa program pemberantasan pajak kendaraan bermotor di Kota Pangkal pinang efektif untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Kemudian hasil penelitian oleh (Ahmad & Devyanthi, 2025) bahwa Penerapan E-Samsat dan Kesadaran Wajib Pajak masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Program Pemutihan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut (Nurhajati & Nurmulyani, 2025) pada masa program Pemutihan Kendaraan Bermotor, berdasarkan Indikator Tingkat Kontribusi Pajak Daerah bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kawaluyaan telah memberikan kontribusi yang cukup kuat terhadap PAD Jawa Barat. Sebab kontribusinya masuk dalam kategori sangat baik. Lanjut menurut (Mauliyah & Bahtia, 2025) bahwa optimalisasi pelayanan Kendaraan Bermotor Melalui Pemutihan Kendaraan Bermotor dapat dicapai melalui peningkatan sistem digitalisasi, perluasan layanan, dan pengembangan potensi petugas pelayanan.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta menurut (Moleong, 2016). Objek yang alami adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti, Sehingga saat kondisi peneliti memasuki objek, baik saat berada dan sesudah dari objek relatif tidak berubah. Maka di dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pihak aparat SAMSAT *Mall* Chandra Tanjung Karang terhadap pelaksanaan kebijakan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 6 Tahun 2023 tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan wajib pajak (Masyarakat) yang mengikuti pelaksanaan kebijakan tersebut.

Menurut (Arikunto, 2016) subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang peneliti amati.

Adapun subjek utama (*Key Informan*) dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bidang Pajak 1 Kota Bandar Lampung yaitu Syaifullah Noer, S.IP., M.PA. dan Bendahara Pembantu SAMSAT Mall Chandra Tanjung Karang yaitu Yuno Dewanto sebagai informan utama (*Key Informan*) yang memberi informasi serta data mengenai pelaksanaan Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor di *Mall* Chandra Tanjung Karang dan didukung dengan beberapa informan lain seperti wajib pajak kendaraan bermotor (Masyarakat).

III. PEMBAHASAN

Program Keringanan pajak kendaraan bermotor adalah salah satu kebijakan dalam Peraturan Gubernur Lampung Nomor 6 Tahun 2023. Dan merupakan inovasi Program Keringanan dengan sistem dan mekanisme baru yang hanya berlaku dan dilaksanakan di Provinsi Lampung. Maka penelitian ini memfokuskan pada 5 (lima) indikator sebagai fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

(1) Efektivitas.

Efektivitas adalah keberhasilan suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan mencapai tujuan dari diadakannya

tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari produk atau layanan atau nilai moneternya menurut William N. Dunn (2003).

Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 telah menghasilkan suatu solusi alternatif program yang efektif memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan daerah. PAD sendiri berfungsi sebagai sumber pendanaan bagi penyelenggaraan otonomi daerah yang mencerminkan desentralisasi dan sesuai dengan potensi daerah. Namun, jika program keringanan seperti ini dilaksanakan setiap tahun tidak akan berhasil. Hal ini memberi insentif kepada masyarakat untuk tidak membayar pajak dan menunggu Program Keringanan sampai diterapkan kembali. Hal ini juga akan menghambat pertumbuhan pembangunan daerah dan mengakibatkan penurunan pendapatan. Tentu saja peran PAD sendiri sangat besar, dimana seluruh pelaksanaan otonomi daerah sebagai wujud desentralisasi didanai oleh PAD dan didasarkan pada potensi daerah.

Lalu untuk sinkronisasi data Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 ini kurang efektif dan belum mencapai target yang diharapkan, karena secara kuantitas kendaraan yang ikut serta dalam Program Keringanan ini mengalami penurunan dibandingkan dengan Pemutihan yang sebelumnya. Tentunya penurunan kuantitas kendaraan ini berakibat pada data kepemilikan kendaraan yang tidak terdaftar dan kurang tersinkronisasi oleh pihak Kepolisian, BAPENDA, SAMSAT dan Jasa Raharja. Tetapi untuk pemasukan pendapatan daerah mengalami peningkatan yang cukup tinggi.

Dan untuk membantu meringankan beban masyarakat membayar pajak, Program Keringanan ini masih terbilang efektif walaupun jumlah keringanan tidak sebesar Program Pemutihan seperti biasa. Selain itu program ini cocok untuk memberi insentif kepada masyarakat agar masyarakat membayar pajak tepat waktu setiap tahunnya. Karena pada dasarnya tujuan Pemerintah sendiri untuk mengedukasi Masyarakat dengan menyediakan keringanan secara adil melalui Program Keringanan ini. Dan masyarakat juga telah merasakan manfaat dari Program Keringanan ini.

(2) Efisiensi.

Pengertian efisiensi menurut (Stoner et al., 2010) Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi. Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 telah menunjukkan efisiensinya dalam membantu meningkatkan pendapatan PAD melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Hal ini terlihat dari hasil data PAD yang telah dilakukan dalam Program Keringanan ini walaupun terjadi penurunan kuantitas kendaraan namun tidak mempengaruhi pemasukan pendapatan. Karena yang membuat Program Keringanan ini efisien adalah mekanisme programnya yang di dalamnya mempertimbangkan dengan kebutuhan dan kemampuan Masyarakat dengan mekanisme diskon berupa potongan tunggakan pajak yang berdasarkan *Cubicle Centimeter* (CC) kendaraan. Di mana diskon tinggi diberikan kepada wajib pajak yang memiliki *Cubicle Centimeter* (CC) kendaraan yang rendah. Sementara untuk diskon rendah diberikan kepada wajib pajak yang memiliki *Cubicle Centimeter* (CC) kendaraan yang tinggi yang artinya adalah kendaraan mewah. Program keringanan ini juga mengedukasi Masyarakat dengan memberikan keringanan pada tunggakan pajak kendaraan yang harus dibayar dan tidak dihapuskan seutuhnya seperti Program Pemutihan sebelumnya.

Dalam Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 untuk sinkronisasi data kepemilikan kendaraan terlihat dari data hasil

realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Program Keringanan bulan April hingga September tahun 2023 dari BAPENDA Provinsi Lampung memperlihatkan bahwa kuantitas kendaraan yang tidak mencapai 90 ribu kendaraan seperti biasa yang kini hanya terealisasi 51 ribu kendaraan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaifullah Noer, S.IP., M.PA. selaku Kepala Sub Bidang Pajak 1. Selain itu, waktu pelaksanaan dilakukan selama 6 bulan lebih lama dari Program Pemutihan sebelumnya serta BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) yang telah digratiskan nyatanya masih kurang efektif dan efisien untuk melakukan sinkronisasi data yang masih terdapat kendala yang berasal dari Masyarakat yaitu karena kesibukan pribadi, kurangnya pemahaman mengenai dalam proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), lalu kurangnya ketertarikan minat Masyarakat untuk mengganti balik nama kendaraan yang dirasa masih kurang praktis.

Keefisienan Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 di dalam tujuan program yaitu membantu meringankan beban Masyarakat dikatakan efisien tapi tidak sebesar Pemutihan keringanannya. Meskipun begitu, Masyarakat tetap merasakan manfaatnya karena keringanan ini hanya memberikan pengurangan beban pajak yang disesuaikan dengan *Cubicle Centimeter* (CC) kendaraan agar tetap adil.

(3) Kecukupan.

Menurut Winarno (2002) kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai yang sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (adequacy) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 telah mencapai hasil yang diharapkan yaitu membantu meningkatkan PAD melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan tujuan program yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Lampung Nomor 6 Tahun 2023. Namun program keringanan ini masih belum cukup mencapai hasil yang diharapkan, karena masih terdapat kendala yang menghambat sinkronisasi data. Jika dilihat waktu Program Keringanan ini untuk melakukan sinkronisasi data sebenarnya telah mencukupi. Ditambah lagi sinkronisasi data juga dilaksanakan di luar program. Hanya saja di dalam Program Keringanan ini untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) digratiskan. Sayang kurangnya minat Masyarakat terhadap sinkronisasi data membuat data kurang tersinkronisasi dengan baik. Sinkronisasi data ini sangat penting sebagai upaya mengurangi jumlah kendaraan yang ilegal dan melanggar hukum di jalan raya.

Dan dalam membantu meringankan beban Masyarakat, Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 ini telah dinilai Masyarakat cukup membantu oleh Masyarakat selaku wajib pajak. Pemerintah yang menyadari bahwa ekonomi Masyarakat saat ini tengah mengalami masa normal kembali setelah melewati masa Pandemi Covid-19 yang begitu panjang dan melumpuhkan segala aktivitas Masyarakat secara global. Dan juga dengan harapan Program Keringanan ini dapat memberikan edukasi kepada Masyarakat serta insentif agar membayar pajak secara rutin setiap tahunnya. Sehingga dapat membantu meningkatkan pendapatan Daerah yang berguna untuk Pembangunan Daerah agar lebih baik.

(4) Responsivitas.

Menurut Sugiandi dalam Herdini & Widiyarta (2020), responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru,

sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.

Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 dalam merespon pelaksanaan Program Keringanan terlihat bahwa Pelaksana telah melakukan persiapan menghadapi segala tantangan dalam menjalankan Program Keringanan dengan melakukan pembekalan dan menemukan beberapa kendala antara lain menurunnya antusiasme Masyarakat untuk mengikuti Program Keringanan, kurangnya dana untuk melakukan sosialisasi program dan kendala pelayanan akibat keterlambatan pembayaran pajak oleh wajib pajak, seperti pernyataan hasil penelitian oleh (Widajantie, & Anwar, 2020) bahwa sosialisasi pajak tidaklah begitu berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di tempat penelitiannya.

Namun untuk Petugas yang sebagai pelaksana Program Keringanan merasa biasa saja dalam melaksanakan program, karena merasa sudah menjadi tugas dan tanggung jawab serta merupakan rutinitas saat bekerja berurusan dengan wajib pajak. Petugas hanya menghadapi beberapa kendala yaitu mengenai penyampaian informasi Program Keringanan yang masih membingungkan Masyarakat dalam prosesnya serta format data pelaporan realisasi pajak kendaraan di awal bulan April yang masih menunggu arahan dari atasan menurut hasil wawancara.

Begitupun Masyarakat sebagai wajib pajak yang mengikuti Program Keringanan menanggapi dengan puas mengenai pelayanan dan Program Keringanan yang masih dinilai sebagian Masyarakat bahwa program ini cukup bagus dan menarik. Karena di dalam Program Keringanan ini mekanisme nya memberikan keringanan berupa diskon yaitu potongan tunggakan pajak yang menyesuaikan dengan *Cubicle Centimeter* (CC) kendaraan. Beberapa Masyarakat mendukung dan setuju dengan Program Keringanan baru ini. Karena dinilai dapat membantu dan menyadarkan Masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu setiap tahunnya. Meskipun masih ada Masyarakat yang menolak Program Keringanan ini yang dinilai merugikan. Walaupun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, tetapi hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat tetap menyambut dengan baik serta gembira Program Keringanan ini. Dan telah merasakan manfaatnya dari Program Keringanan ini.

Dapat disimpulkan bahwa Program Keringanan ini telah berhasil melihat respon dari pelaksana dan Masyarakat yang mengikuti Program Keringanan ini. Petugas yang merespon dengan sigap dan ramah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan. Masyarakat yang merespon dengan baik merupakan bukti bahwa Pelaksana program memiliki potensi untuk menyediakan suatu pelayanan yang prima sesuai dengan visi dan misi SAMSAT serta Pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan Masyarakat sebagai bukti kepedulian Pemerintah terhadap Masyarakatnya.

(5) Ketepatan.

Ketepatan berkaitan dengan menunjukkan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu, tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 dalam ketepatan untuk mencapai tujuan telah tercapai yaitu ketepatan Program Keringanan dalam membantu meningkatkan PAD di provinsi Lampung melalui sektor PKB, meskipun terjadi penurunan kuantitas kendaraan dalam jumlah yang cukup besar. Ketepatan dalam mencapai sinkronisasi data Program Keringanan ini kurang tepat, karena sinkronisasi data nyatanya selalu dilakukan di luar Program Keringanan dan masih kurang

mendapat perhatian dan partisipasi Masyarakat meskipun untuk Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB) telah digratiskan oleh Pemerintah.

Dan untuk ketepatan dalam meringankan beban Masyarakat telah cukup tepat. Meskipun jumlah keringanan yang diberikan tidak besar tetapi masih cukup memberikan manfaat kepada Masyarakat. Hal ini terlihat dari respon Masyarakat yang menanggapi dengan memberikan dukungan dan setuju dengan Program Keringanan ini. Tentu hal ini wajar karena mengingat ini adalah program baru yang diselenggarakan di Provinsi Lampung, masih banyak kekurangan dan hambatan dalam melaksanakan program yang baru dicanangkan oleh Pemerintah.

(6) Evaluasi Program

Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dari hasil wawancara bersama Bapak Syaifullah Noer, S.IP., M.PA. selaku Kepala Sub Bidang Pajak 1 BAPENDA Provinsi Lampung didapati hasil kesimpulan bahwa Program Keringanan telah efektif dalam meningkatkan pendapatan dan mengedukasi masyarakat, namun sanksi yang tegas harus ditegakkan terhadap mereka yang menunggak pajak. Dimana kewenangan untuk memberikan sanksi yang tegas itu ada pada Kepolisian sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang Lalu Lintas yaitu UU Nomor 22 tahun 2009 untuk menghapus kendaraan yang menunggak pajak dan meningkatkan razia kendaraan agar segera untuk diimplementasikan. Karena Peraturan pengawasan dan keterlibatan Kepolisian sangat penting untuk keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan. Dan sanksi yang diberikan oleh petugas selama pelaksanaan Program Keringanan tahun 2023 adalah sanksi sosial berupa penempelan stiker pada kendaraan bermotor yang menunggak pajak walaupun masih terdapat penolakan dari Masyarakat sendiri, seperti hasil penelitian (Utomo & Iswara, 2021) bahwa sanksi perpajakan tidak begitu berpengaruh kepada masyarakat / kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, petugas juga turun langsung ke lapangan mendatangi rumah-rumah penunggak pajak untuk memberikan nota tagihan pajak.

Pemerintah juga telah berupaya membuat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan lebih mudah diakses oleh Masyarakat, seperti menyediakan layanan E-Samdes untuk di desa-desa agar Masyarakat tidak menunda pembayaran pajak kendaraan dan untuk lebih menghemat waktu, tenaga dan biaya. Dimana ada 277 E-Samdes yang telah disebar di beberapa desa Provinsi Lampung.

Lalu di dapati hasil *monitoring* dan evaluasi dari BAPENDA Provinsi Lampung terhadap pelaksanaan pemberian Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2023 sesuai dalam Peraturan Gubernur Lampung Nomor 6 Tahun 2023 bab IV pasal 5 yaitu pertama adalah pelaksanaan Program Keringanan di SAMSAT, yang dilakukan setiap bulan untuk mengidentifikasi hambatan operasional. Evaluasi kedua, untuk mengetahui pencapaian pendapatan Program Keringanan yang dinilai telah membantu meningkatkan pendapatan.

Namun, jika dilihat dari jumlah kuantitas kendaraan yang ikut Program Keringanan mengalami penurunan karena ikut menurunkan antusias masyarakat dengan mekanisme keringanan atau berupa diskon pajak. Dan penyebaran informasi yang tersampaikan kepada masyarakat jika dilihat dari hasil evaluasi yang dilakukan Bapenda Provinsi Lampung adalah masih ada masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai adanya Program Keringanan dan sebagai bahan evaluasi dari BAPENDA Provinsi Lampung jika ditemukan kendala mengenai penyebaran informasi di suatu daerah maka petugas SAMSAT akan turun memasang *banner* sesuai dari hasil wawancara bersama Bapak Syaifullah Noer, S.IP., M.PA.

Hasil evaluasi ditemukan kendala menunjukkan adanya penumpukan antrian yang menyebabkan jaringan internet tidak stabil pada saat pelaksanaan Program Keringanan dan untuk mengatasi masalah ini Pemerintah membatasi layanan, dimana jumlah transaksi dibatasi menjadi 2 sesi ada 250 transaksi dalam satu hari yaitu sesi pagi 125 transaksi dan sesi siang 125 transaksi agar dapat berjalan dengan optimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikaji dan dianalisis oleh peneliti, maka hasilnya dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 pada indikator Efektivitas telah berjalan dengan efektif dalam membantu meningkatkan pendapatan PAD Provinsi Lampung, sedangkan untuk indikator Kecukupan ditemukan bahwa terjadi penurunan kuantitas kendaraan sehingga untuk sinkronisasi data menjadi kurang efektif karena kurang mendapatkan perhatian masyarakat meskipun untuk biaya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) telah digratiskan oleh Pemerintah. Dan program ini juga ditujukan untuk mengedukasi masyarakat agar terciptanya kepatuhan membayar pajak. Dari hasil observasi dalam penelitian ini bahwa masih terdapat sejumlah masyarakat yang menolak Program Keringanan ini. Perilaku Masyarakat yang tidak disiplin untuk melengkapi data kendaraannya telah menjadi suatu kebiasaan yang melekat dan sulit untuk patuh terhadap Peraturan. Dan dalam penegakan sanksi yang tegas oleh pihak yang berwenang yaitu Kepolisian dapat mempengaruhi pola pikir dan cara pandang masyarakat agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas SAMSAT yang terdiri dari pihak Bapenda, Kepolisian dan Jasa Raharja harus memiliki kesiapan dalam proses pelayanan administrasi pajak agar masyarakat lebih dipermudah membayar pajak dan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam Evaluasi Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung Tahun 2023 berdasarkan informasi dan data yang diberikan dari informan, yaitu Faktor Pelayanan, Faktor Informasi, dan Faktor penegakan sanksi.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, H. W. N., & Devyanthi, D. (2025). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Penerapan E-Samsat dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kab. Bandung II Soreang Periode 2019-2023). AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5(1), 372-381.

Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotordi Masa Pandemi Covid-19. Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 11(1), 1-20.

Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Faustina, A., & Mulyani, H. T. S. (2025). EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2021-2023. Jurnal Ilmiah Niaga Bisnis Elektronik, 5(1), 11-17.

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk 1-9. (2).

Kusasih, J. S. M., & Kustiningsih, N. (2023). Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 3(2), 516-527.

Lumintang, R. D. R., Sabijono, H., & Suwetja, I. G. (2024). Evaluasi penerapan program keringanan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Tomohon. Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi, 2(2), 434-442.

Mauliyah, N. I., & Bahtia, Y. (2025). Optimalisasi Pelayanan Kendaraan Bermotor Melalui Pemutihan Kendaraan Bermotor Di Sasat Surabaya Barat. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(3), 799-806.

Moleong, Lexy J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nurhajati, Y., & Nurmulyani, R. (2025). Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Penerimaan PAD Provinsi Jawa Barat Di Kantor Bersama Samsat Kawaluyaan Tahun 2023. JRAK (Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis), 11(1), 118-124.

Setyoko, J., Dison, R., & Romadin, A. (2024). Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bungo. Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah, 6(1), 56-72.

Utomo, G. P., & Iswara, U. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA), 10(4).

Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). BAJ: Behavioral Accounting Journal, 3(2), 129-143.

William N. Dunn (608:2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua. 2003. Gadjah Mada University Press

Winarno, Budi. Kebijakan Publik Era Globalisasi. Yogyakarta: CAPS. 2016.