

EVALUASI KEBIJAKAN PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMPANG TIGA BAPENDA PROVINSI RIAU TAHUN 2023-2024

Lavina Ramadhani^{1*}, Panca Setyo Prihatin²

^{1,2}Universitas Islam Riau, Indonesia

¹lavinaramadhani04@gmail.com

Received: 28-05- 2026

Revised: 20-06-2026

Approved: 27-06-2026

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2023–2024 serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Evaluasi kebijakan mengacu pada enam indikator William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan keenam indikator tersebut. Kebijakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui pemberian keringanan denda serta didukung oleh inovasi layanan perpajakan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa rendahnya kesadaran sebagian wajib pajak, kondisi ekonomi masyarakat, dan permasalahan administrasi kendaraan. Nilai kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan model Evaluasi Kebijakan William N. Dunn secara komprehensif untuk mengevaluasi kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor pada tingkat Unit Pelaksana Teknis, sehingga memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai keberhasilan implementasi kebijakan beserta faktor-faktor penghambatnya. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di masa mendatang.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan; Kebijakan Fiskal Daerah; Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor; Model Evaluasi Kebijakan William N Dunn.

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Salah satu komponen pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun demikian, pemerintah daerah masih menghadapi berbagai tantangan dalam optimalisasi penerimaan PKB, terutama tingginya tunggakan pajak, rendahnya kepatuhan wajib pajak, serta belum optimalnya realisasi penerimaan dibandingkan dengan potensi yang tersedia. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk menerapkan berbagai kebijakan fiskal, salah satunya melalui program pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Kebijakan ini memberikan penghapusan sanksi administrasi atau keringanan tertentu kepada wajib pajak dengan tujuan meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak sekaligus mengoptimalkan penerimaan daerah.

Di Provinsi Riau, kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dilaksanakan sebagai salah satu strategi untuk menekan tunggakan pajak dan

meningkatkan penerimaan daerah. Meskipun program tersebut telah menunjukkan peningkatan partisipasi wajib pajak, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, antara lain rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, keterbatasan penyebarluasan informasi mengenai program pemutihan, kondisi ekonomi wajib pajak, serta berbagai permasalahan administrasi kendaraan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak cukup diukur hanya dari meningkatnya penerimaan pajak, tetapi juga perlu dievaluasi berdasarkan efektivitas pelaksanaan, efisiensi penggunaan sumber daya, pemerataan manfaat, respons masyarakat, kecukupan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan, serta ketepatan sasaran kebijakan.

Dalam kajian internasional, evaluasi kebijakan dipandang sebagai instrumen penting dalam menghasilkan *evidence-based policy* yang mampu memberikan dasar bagi pemerintah untuk memperbaiki kualitas kebijakan publik. Evaluasi tidak hanya mengukur pencapaian tujuan kebijakan, tetapi juga menilai manfaat, efisiensi, pemerataan, serta dampak kebijakan terhadap kelompok sasaran. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan perpajakan sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi, pelayanan publik, komunikasi kebijakan, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, studi mengenai kepatuhan pajak juga menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek penegakan hukum, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, kemudahan administrasi, dan persepsi masyarakat terhadap manfaat kebijakan perpajakan.

Berbagai penelitian mengenai kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di Indonesia pada umumnya menyimpulkan bahwa program pemutihan mampu meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada analisis efektivitas kebijakan, implementasi kebijakan, atau pengaruh program terhadap peningkatan penerimaan pajak menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengevaluasi kebijakan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan seluruh dimensi evaluasi kebijakan publik. Bahkan, penelitian yang menggunakan Model Evaluasi William N. Dunn umumnya hanya diterapkan pada evaluasi kebijakan perpajakan di tingkat kantor pelayanan pajak atau kebijakan insentif perpajakan tertentu, bukan pada evaluasi kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di tingkat Unit Pelaksana Teknis pemerintah daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap yang menunjukkan bahwa penelitian mengenai evaluasi kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor masih didominasi oleh pengukuran keberhasilan berdasarkan peningkatan penerimaan pajak atau kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kajian yang mengevaluasi kebijakan secara komprehensif berdasarkan dimensi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan masih sangat terbatas, khususnya pada tingkat Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan sebagai pelaksana langsung pelayanan kepada masyarakat. Padahal, evaluasi yang komprehensif diperlukan untuk mengetahui apakah suatu kebijakan benar-benar mampu menyelesaikan masalah publik yang

menjadi dasar pembentukannya, bukan sekadar meningkatkan capaian penerimaan pajak.

Urgensi penggunaan Model Evaluasi Kebijakan William N. Dunn dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk mengevaluasi kebijakan secara multidimensional. Model ini tidak hanya mengukur keberhasilan kebijakan dari sisi efektivitas, tetapi juga menilai efisiensi penggunaan sumber daya, kecukupan kebijakan dalam menyelesaikan masalah, pemerataan manfaat kepada kelompok sasaran, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta ketepatan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan model evaluasi yang hanya berorientasi pada pencapaian output atau hasil akhir. Oleh karena itu, Model Evaluasi William N. Dunn dinilai paling sesuai untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor yang melibatkan aspek administratif, pelayanan publik, perilaku wajib pajak, serta pencapaian tujuan fiskal pemerintah daerah.

Posisi penelitian ini berada pada pengembangan studi evaluasi kebijakan publik, khususnya dalam bidang administrasi publik dan kebijakan fiskal daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada efektivitas program atau pengaruh kebijakan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor secara menyeluruh menggunakan enam indikator evaluasi William N. Dunn pada UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2023–2024. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan gambaran mengenai tingkat keberhasilan kebijakan, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan kebijakan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar penyempurnaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di masa mendatang. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai evaluasi kebijakan fiskal daerah serta menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga menunjukkan adanya perubahan capaian antara tahun 2023 dan tahun 2024. Ringkasan realisasi program disajikan pada Tabel 1. Berikut beberapa data mengenai Realisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut:

Tabel 1.1
Realisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2023–2024

Uraian	Tahun 2023	Tahun 2024
Unit PKB	56.969	19.637
Unit BBNKB	9.813	3.028
Total Kendaraan	66.782	22.665
Pokok PKB (Rp)	88.055.602.585	30.799.034.642
Pokok BBNKB (Rp)	9.906.262.268	3.119.044.223
Total Pokok Pajak (Rp)	97.961.864.853	33.918.078.865
Total Keringanan (Rp)	29.283.987.293	3.730.948.143

Tabel I.1 jumlah kendaraan yang memanfaatkan program pemutihan mengalami penurunan dari 66.782 unit pada tahun 2023 menjadi 22.665 unit pada tahun 2024. Penurunan tersebut juga diikuti dengan menurunnya realisasi pokok pajak dan nilai keringanan yang diberikan. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak dapat langsung diartikan sebagai menurunnya keberhasilan program, karena dapat dipengaruhi oleh berkurangnya jumlah tunggakan wajib pajak setelah pelaksanaan program pada tahun sebelumnya maupun faktor lain, seperti tingkat sosialisasi, kondisi ekonomi masyarakat, dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor telah mencapai tujuan yang ditetapkan.

Meskipun Pemerintah Provinsi Riau telah melaksanakan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah permasalahan. Salah satu fenomena yang menjadi perhatian adalah masih tingginya tingkat tunggakan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau. Tingginya tunggakan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan sebagian wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih belum optimal sehingga berdampak pada penerimaan daerah. Untuk mengatasi kondisi tersebut, Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Pendapatan Daerah melaksanakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk insentif bagi masyarakat agar segera melunasi tunggakan pajaknya.

Selain itu, pelaksanaan kebijakan juga dihadapkan pada adanya kesenjangan (*gap*) antara target penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan realisasi yang dicapai. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah banyaknya kendaraan yang telah dimutasi ke luar daerah, tetapi belum menyelesaikan administrasi perpajakannya sehingga masih tercatat sebagai potensi penerimaan di Provinsi Riau. Kondisi ini menyebabkan data potensi penerimaan tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi riil di lapangan dan berdampak pada belum tercapainya target penerimaan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi tunggakan pajak, serta mengoptimalkan penerimaan daerah.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengaruh program terhadap penerimaan daerah maupun kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor secara komprehensif menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn masih terbatas, khususnya pada UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengevaluasi kebijakan berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2023–2024 serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi

masukannya bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas kebijakan perpajakan daerah serta memperkuat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Terdahulu

1. “Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan “ Tahun 2023 (Arief Gunawan Muttaqin Hutapea)

Penelitian menunjukkan: Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dinilai efektif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui meningkatnya partisipasi wajib pajak yang memanfaatkan program pemutihan.

2. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2025 (Amanda Faustina, Hendarti Tri Setyo Mulyani, Medinal)

Penelitian ini menemukan bahwa Program pemutihan memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Tahun 2024 (Joko Setyoko, Ronal Dison, Aris Romadin)

Penelitian ini Mengkaji Kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan program pemutihan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ketiga penelitian tentang Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia menunjukkan bahwa bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pengelolaan pajak daerah. program pemutihan pajak kendaraan bermotor efektif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui meningkatnya partisipasi wajib pajak. Selanjutnya, bahwa program pemutihan tidak hanya meningkatkan penerimaan pajak daerah, tetapi juga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, ketiga penelitian tersebut lebih banyak menitik beratkan pada efektivitas program, peningkatan Pendapatan Asli Daerah, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluative dalam Metode Penelitian Kualitatif Karangan Prof. Dr. Sugiyono Penerbit Alfabeta CV. Edisi Ketiga 2023 Hal 54 (Sugiyono, Metode penelitian kualitatif (Edisi ke-3), 2023:54). Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2023–2024. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan

pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan kebijakan, faktor-faktor penghambat, serta keberhasilan program berdasarkan perspektif pelaksana dan wajib pajak. Menurut (Bungin, 2007) Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu Kepala UPT, Kepala Seksi Pelayanan, petugas pelayanan, dan wajib pajak yang mengikuti program pemutihan karena dianggap memiliki informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut (Creswell J. W., 2014) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu proses yang lebih di maksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran yang menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan dengan cara alamiah tanpa adanya interpretensi apapun dari penulis. Selain itu, (Sugiyono., 2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian pada obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan instrument kunci dengan teknik induktif. Hasil dari penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna dari pada abstraksi.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelaksanaan pelayanan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan berpedoman pada enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung, seperti Peraturan Gubernur, laporan realisasi penerimaan pajak, laporan pelaksanaan program pemutihan, serta arsip resmi UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga.

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur penelitian dilaksanakan secara sistematis melalui tahap identifikasi permasalahan, penyusunan instrumen penelitian berdasarkan indikator William N. Dunn, pengumpulan data di lapangan, analisis data, interpretasi hasil penelitian, serta penyusunan kesimpulan dan rekomendasi sehingga penelitian ini dapat direplikasi pada objek atau lokasi penelitian yang memiliki karakteristik serupa.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai
1	2	3	4
Evaluasi kebijakan adalah proses penilaian terhadap nilai dan kinerja kebijakan publik dengan membandingkan hasil dan dampak kebijakan dengan tujuan atau kriteria yang telah ditetapkan, guna mengetahui tingkat keberhasilan kebijakan dalam menyelesaikan masalah publik. (Dunn, 2018)	Evaluasi Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	1. Efektivitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan (<i>Adequacy</i>) 4. Pemerataan (<i>Equity</i>) 5. Responsivitas 6. Ketepatan (<i>Appropriateness</i>)	✓ Pencapaian Target Realisasi Pajak ✓ Waktu Pelayanan di UPT ✓ Kemudahan Prosedur Bagi Wajib Pajak Di UPT Simpang Tiga ✓ Aksebilitas Layanan Bagi Seluruh Lapisan Masyarakat ✓ Tingkat Komplain Masyarakat ✓ Kesesuaian Kebijakan Dengan Kondisi Ekonomi Wajib Pajak Pasca Pandemi

Adapun teknik analisis data menurut Miles & Huberman dalam buku (Miles, 1992:16):

1. Data Reduction (Reduksi Data)
Reduksi data adalah kegiatan merangkum, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.
2. Data Display (Penyajian Data)
Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan dengan teks yang bersifat naratif.
3. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)
Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Jalan Jenderal Sudirman No.6, Pekanbaru yang merupakan lokasi Samsat Simpang Tiga tempat untuk pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga merupakan unit kerja yang secara langsung melaksanakan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor, mulai dari pelayanan administrasi, penerimaan pajak, hingga interaksi langsung dengan wajib pajak. Waktu penelitian difokuskan pada periode tahun 2023–2024, yaitu masa pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Periode ini dipilih agar peneliti dapat mengevaluasi kebijakan secara aktual dan relevan, serta memperoleh data yang

mencerminkan kondisi nyata pelaksanaan kebijakan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Evaluasi Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau Tahun 2023-2024 yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kebijakan ini mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak serta penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian pemerintah daerah. Evaluasi kebijakan dilakukan menggunakan teori William N. Dunn (Dunn, Public Policy Analysis: An Integrated Approach, 2018) yang meliputi enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari indikator efektivitas, kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor telah mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program ini mendorong masyarakat yang memiliki tunggakan pajak untuk kembali melaksanakan kewajiban perpajakannya karena adanya pembebasan sanksi administrasi dan keringanan pembayaran sesuai ketentuan yang berlaku. Tingginya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan program selama pelaksanaan kebijakan menunjukkan bahwa kebijakan tersebut memberikan daya tarik bagi masyarakat untuk menyelesaikan tunggakan pajaknya. Selain meningkatkan kepatuhan wajib pajak, program ini juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah. Temuan tersebut sejalan dengan teori William N. Dunn yang menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian (Hutapea, 2023) yang menyimpulkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor efektif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui meningkatnya partisipasi wajib pajak.
2. Pada indikator efisiensi, Pelaksanaan kebijakan dinilai telah memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara cukup optimal. UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga didukung oleh aparatur yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas serta didukung dengan sarana pelayanan yang memadai. Proses pelayanan kepada wajib pajak berlangsung relatif cepat dengan prosedur yang sederhana sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara efektif. Meskipun demikian, penelitian masih menemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya antrean pada masa puncak pelaksanaan program dan gangguan jaringan yang sesekali memperlambat proses administrasi. Namun secara keseluruhan, kendala tersebut tidak menghambat pelaksanaan kebijakan secara signifikan karena petugas mampu memberikan solusi melalui pengaturan alur pelayanan yang lebih efektif.
3. Berdasarkan indikator kecukupan, Kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor dinilai telah mampu memberikan solusi terhadap permasalahan tunggakan pajak kendaraan

bermotor yang selama ini menjadi salah satu kendala dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Penghapusan sanksi administrasi memberikan kesempatan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak yang mengalami keterbatasan ekonomi, untuk melunasi kewajiban perpajakannya dengan beban yang lebih ringan. Kebijakan tersebut tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah melalui peningkatan penerimaan pajak, tetapi juga memberikan manfaat langsung kepada masyarakat karena mengurangi beban pembayaran pajak yang tertunggak.

4. Selanjutnya, pada indikator pemerataan,
Penelitian menunjukkan bahwa pemerintah telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui media sosial, media massa, serta penyampaian informasi secara langsung di lingkungan pelayanan Samsat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara lengkap mengenai pelaksanaan program pemutihan sehingga tidak seluruh wajib pajak dapat memanfaatkan kebijakan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerataan informasi masih perlu ditingkatkan melalui strategi komunikasi yang lebih luas, berkelanjutan, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
5. Pada indikator responsivitas,
Aparatur UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas memberikan informasi mengenai persyaratan administrasi, mekanisme pembayaran, serta menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak selama pelaksanaan program. Selain itu, berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat sehingga memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Respons positif dari aparatur menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
6. Sementara itu, berdasarkan indikator ketepatan,
Kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor dinilai telah tepat sasaran karena memberikan manfaat kepada kelompok masyarakat yang memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor. Program ini berhasil mendorong masyarakat untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya sekaligus membantu pemerintah dalam mengurangi jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, tujuan kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah, memperbaiki kepatuhan wajib pajak, dan memberikan keringanan kepada masyarakat telah tercapai secara umum.

Walaupun hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan telah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang masih menjadi penghambat dalam implementasinya.

1. Faktor-faktor Penghambat, tersebut antara lain :
 - a. masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu
 - b. kondisi ekonomi yang memengaruhi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya
 - c. kendaraan yang telah berpindah kepemilikan namun belum dilakukan

- proses balik nama,
- d. mutasi kendaraan ke luar daerah tanpa penyelesaian administrasi,
 - e. serta sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi secara berkelanjutan, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan, pemutakhiran data kendaraan bermotor, serta penguatan koordinasi antara Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan PT Jasa Raharja agar pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor pada masa mendatang dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Evaluasi kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2023–2024 dilakukan menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Analisis didasarkan pada hasil observasi, wawancara mendalam dengan para informan, serta dokumentasi yang diperoleh selama penelitian. Untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan, hasil evaluasi dirangkum dalam matriks evaluasi sebelum dibahas secara lebih mendalam pada setiap indikator. Selanjutnya, setiap indikator dianalisis melalui interpretasi terhadap temuan penelitian, diperkuat dengan kutipan langsung dari informan, dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu, serta dikaji menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn. Pendekatan tersebut bertujuan untuk menghasilkan pembahasan yang tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis sehingga mampu menjelaskan tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan beserta faktor-faktor yang memengaruhinya. Selain itu, pembahasan ini juga menguraikan implikasi akademik sebagai kontribusi terhadap pengembangan kajian evaluasi kebijakan publik serta implikasi praktis yang dapat menjadi masukan bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor pada masa mendatang.

Indikator Evaluasi William N.Dunn	Hasil Evaluasi	Kategori
Efektivitas	Tujuan kebijakan meningkatkan kepatuhan wajib pajaK dan penerimaan PKB tercapai.	Baik
Efisiensi	Pelayanan didukung pemanfaatan layanan Digital sehingga proses lebih cepat dan efisien.	Baik
Kecukupan	Kebijakan mampu membantu mengurangi tunggakan pajak meskipun belum menyelesaikan selurus permasalahan.	Cukup Baik
Pemerataan	Program dapat diakses oleh masyarakat melalui berbagai kanal pelayanan, namun pemanfaatannya belum merata.	Cukup Baik
Responsivitas	Masyarakat memberikan respons positif terhadap program dan kualitas pelayanan.	Baik
Ketepatan	Kebijakan tepat sasaran dalam mendorong wajib pajak melunasi tunggakan pajak.	Baik

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2023–2024 berdasarkan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn. Penelitian ini memberikan kontribusi akademik dengan memperkaya kajian evaluasi kebijakan publik, khususnya mengenai evaluasi kebijakan pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan model evaluasi William N. Dunn. Penerapan enam indikator evaluasi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan pelaksanaan kebijakan dibandingkan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada efektivitas atau peningkatan penerimaan pajak. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dalam menyempurnakan pelaksanaan kebijakan pemutihan melalui peningkatan sosialisasi, optimalisasi pelayanan berbasis digital, pemutakhiran data kendaraan bermotor, serta penguatan koordinasi antarinstansi agar pelaksanaan kebijakan lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh UPT atau pemerintah daerah lainnya yang memiliki karakteristik berbeda. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga temuan lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap pelaksanaan kebijakan berdasarkan perspektif para informan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi penelitian dengan melibatkan beberapa UPT atau melakukan studi komparatif antarwilayah. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur pengaruh kebijakan pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan daerah secara lebih komprehensif, sehingga dapat memperkuat pengembangan kajian evaluasi kebijakan publik dan menjadi dasar penyusunan kebijakan perpajakan daerah yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. w. (2014). *Research Design*. Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. New York: Routledge.
- Miles, M. B. (1992:16). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode metode baru (Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi)*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2023:54). *Metode penelitian kualitatif (Edisi ke-3)*. Bandung: Alfabeta.
- sugiyono. (2024). *metode penelitian kualitatif*. 9-10.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). Routledge.
- 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.
- Hutapea, A. G. M. (2023). Efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan pendapatan asli daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 85–98.
- 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.