EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) DI WILAYAH KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH

Athiya Izzatul Rania
NPP. 33.0004
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: Izzatulrania280504@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Siti Zulaika, M.Si
Email: sitizulaika@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Previous studies have mainly discussed Motor Vehicle Tax (MVT) as an environmental instrument, emission control mechanism, and policy evaluation in developed countries. However, studies examining the effectiveness of Motor Vehicle Tax policies in increasing Regional Original Revenue (PAD) and improving public service quality within the context of fiscal decentralization in Indonesia, particularly in Banda Aceh City, are still limited. In addition, several obstacles remain, such as low taxpayer compliance, rigid SAMSAT service procedures, and technical as well as digitalization constraints that have not yet been fully optimized.* ***Purpose:*** *This study aims to determine the effectiveness of the Motor Vehicle Tax (MVT) policy in increasing Regional Original Revenue (PAD) in Banda Aceh City.* ***Method:*** *This study uses a qualitative method with a descriptive approach and analyzes policy effectiveness based on the theory of Peters et al. (2018). Data collection techniques were conducted through interviews (6 Informant), observations, and documentation.* ***Result:*** *This study found that the effectiveness of the Motor Vehicle Tax (MVT) policy in Banda Aceh City has not been fully optimized. In the policy environment dimension, the regulatory and institutional frameworks are already available, but implementation capacity has not significantly improved taxpayer compliance. In the policy design process dimension, service innovations such as digitalization and payment diversification remain administrative and have not fully addressed the needs of taxpayers. Meanwhile, in the policy tools dimension, various payment facilities have not been able to overcome low taxpayer compliance, resulting in suboptimal increases in Regional Original Revenue (PAD). The study also identified several inhibiting factors, including rigid service procedures, complicated administrative requirements, weak public socialization, and technical constraints in service digitalization.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the effectiveness of the Motor Vehicle Tax (MVT) policy in increasing Regional Original Revenue (PAD) in Banda Aceh City has not been substantively effective due to the mismatch between policy design, implementation capacity, and public response as taxpayers. It is recommended that the government strengthen public education, simplify administrative systems, optimize inclusive digital services, and improve law enforcement consistency to increase taxpayer compliance and regional revenue.*

Keywords: *Motor Vehicle Tax; Policy Effectiveness; Public Service; Regional Original Revenue*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian terdahulu lebih banyak membahas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai instrumen lingkungan, pengendalian emisi, dan evaluasi kebijakan di negara maju. Sementara itu, penelitian mengenai efektivitas kebijakan PKB dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan kualitas pelayanan publik pada konteks desentralisasi fiskal di Indonesia, khususnya di Kota Banda Aceh, masih terbatas. Selain itu, masih ditemukan berbagai hambatan seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, rigiditas pelayanan SAMSAT, serta kendala teknis dan digitalisasi layanan yang belum optimal. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Banda Aceh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis teori efektivitas kebijakan menurut Peters et al. (2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (6 orang Infrorman), observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan**: Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan PKB di Kota Banda Aceh belum berjalan optimal. Pada dimensi lingkungan kebijakan, regulasi dan kelembagaan telah tersedia, namun kapasitas implementasi belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Pada dimensi proses desain kebijakan, inovasi layanan seperti digitalisasi dan diversifikasi pembayaran masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara pada dimensi instrumen kebijakan, berbagai fasilitas pembayaran belum mampu mengatasi rendahnya kepatuhan wajib pajak sehingga peningkatan PAD belum tercapai secara optimal. Penelitian juga menemukan adanya faktor penghambat berupa rigiditas pelayanan, kewajiban administrasi yang dianggap rumit, lemahnya sosialisasi, serta kendala teknis digitalisasi layanan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Banda Aceh belum efektif secara substantif karena masih terdapat ketidaksesuaian antara desain kebijakan, kapasitas implementasi, dan respons masyarakat sebagai wajib pajak.

Kata kunci: Efektivitas Kebijakan; Pajak Kendaraan Bermotor; Pendapatan Asli Daerah; Pelayanan Publik..

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan dalam arti sederhana merupakan upaya mengelola kehidupan Bersama dengan baik dan benar sehingga mencapai tujuan yang disepakati (Labolo, M., 2014). Penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai bagian dari sistem pemerintahan nasional bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pemerintahan serta pelayanan kepada Masyarakat (Oki, 2019). Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang kemudian dirubah menjadi Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjadi bukti secara yuridis pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Menurut Oki (2019) Pemberian otonomi daerah yang luas ditujukan untuk mendorong peningkatan kapasitas fiskal daerah agar menjadi lebih baik dibandingkan dengan kondisi sebelum pelaksanaan otonomi. Mendapatkan kewenangan untuk retribusi daerah dan pemungutan pajak merupakan harapan kepada suatu daerah untuk menggali sumber keuangan sendiri dan menjalankan fungsi pemerintahannya sendiri(Maabuat et al., 2022)

Kapasitas fiskal suatu daerah dapat didefinisikan sebagai kemampuan potensial pemerintah daerah untuk menghimpun pendapatan dari sumber-sumber yang dimiliki sendiri guna membiayai paket standar barang dan jasa publik (Martinez-Vazquez & Boex., 1997). Berdasarkan data Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 65 Tahun 2024 tetang Peta Kapasitas Fiskal Daerah menyatakan bahwa kapasitas fiskal Pemerintah Aceh mendapatkan penilaian masih sangat rendah karena sumber pembiayaannya mayoritas bersumber dari transfer keuangan pemerintah pusat terutama dana otonomi khusus aceh yang saat ini mendapatkan 1% dari kumulatif Dana Alokasi Umum Nasional.

Menurut Martinez-Vazquez & Boex (1997) menjelaskan bahwa Kapasitas fiskal yang juga disebut sebagai kapasitas pemungutan pajak merujuk pada kemampuan pemerintah daerah dalam menghasilkan pendapatan dari sumber-sumber keuangan yang dimiliki sendiri. Efektivitas pajak daerah diukur melalui evaluasi kinerja pemungutan oleh Dinas Pendapatan Daerah dalam satu tahun anggaran. Penilaian efektif atau tidaknya kinerja tersebut didasarkan pada rasio perbandingan antara realisasi penerimaan pajak dengan target yang telah ditentukan sebelumnya (Nooraini & Yahya., 2018).

Menurut Kurniati (2017) "Potensi pajak sangat dominan memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)". Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang memiliki potensi besar. Wisdayanti et al. (2022) juga berpendapat bahwa "Pendapatan terbesar negara diperoleh melalui pajak salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB adalah jenis penerimaan dari pajak kendaraan bermotor yang berpotensi besar meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah)". Kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat modern, baik sebagai sarana transportasi pribadi maupun pendukung aktivitas usaha. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor turut memberikan dampak terhadap bertambahnya potensi penerimaan pajak dari sektor tersebut (Ruhuputty & Nangameka, 2025) Saat ini, hampir setiap rumah tangga memiliki setidaknya satu kendaraan bermotor sebagai aset, bahkan tidak sedikit yang memiliki lebih dari satu atau dua kendaraan (Sasana et al., 2021).

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh (2025), jumlah penduduk Aceh pada tahun 2024 mencapai 5,55 juta jiwa, dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 2.798.516 unit berdasarkan data Aplikasi Samsat Online Aceh. Namun, realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun 2017–2024 masih fluktuatif dan belum optimal, dengan persentase realisasi hanya berkisar 30–32% dari potensi yang ada.

UPT SAMSAT Kota Banda Aceh masih menghadapi rendahnya realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) meskipun didukung fasilitas dan layanan unggulan yang lebih lengkap dibanding daerah lain di Aceh. Data tahun 2014–2024 menunjukkan tren penurunan persentase realisasi PKB dari 62% menjadi 37%. Padahal, pemerintah telah menerapkan berbagai inovasi layanan seperti Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, SIGNAL, QRIS, Mobile Banking, hingga Samsat di Mall Pelayanan Publik serta program insentif pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Digialisasi dalam proses pelayanan menjadi prioritas utama. Sebab memasuki era digital ini menurut Arif et al. (2025) digitalisasi dalam administrasi publik menjadi salah satu agenda utama reformasi sektor publik di berbagai negara. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan berbagai inovasi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Output yang diharapkan oleh pemerintah dengan adanya kebijakan pajak kendaraan bermotor berbasis digital belum sesuai harapan penurunan realisasi PKB berdampak langsung pada penerimaan fiskal daerah, terutama sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 yang memberikan kewenangan opsen PKB kepada pemerintah kabupaten/kota mulai 5 Januari 2025. Kebijakan ini

membuat peningkatan realisasi PKB menjadi penting karena berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Banda Aceh.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

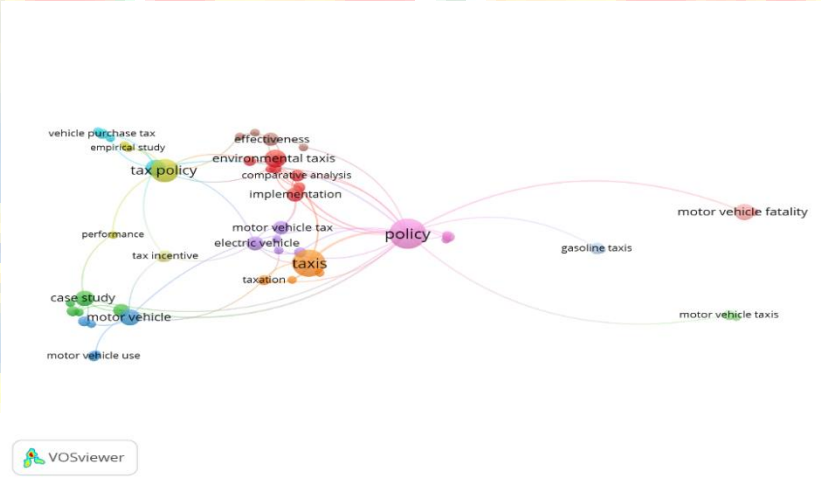
Secara umum, penelitian terdahulu mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menunjukkan keragaman teori dan metode, seperti efektivitas, implementasi kebijakan, dan atribusi dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif. Namun, belum ada penelitian yang menelaah efektivitas kebijakan PKB menggunakan teori efektivitas kebijakan Peters et al. (2018) secara komprehensif.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menawarkan perbedaan lokus di Kota Banda Aceh, tetapi juga kebaruan konseptual dalam menganalisis efektivitas kebijakan berdasarkan tiga level desain kebijakan: lingkungan, proses, dan instrument sehingga ada *Methodological Gap* dari penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya.

Menurut Peters et al. (2018) efektivitas merupakan tujuan utama dari setiap desain kebijakan, dan menjadi dasar bagi tujuan lain seperti efisiensi dan keadilan. *"A central goal – in fact, the central goal – of policy design is effectiveness. Effectiveness serves as the basic foundation of any design, upon which other goals such as efficiency and equity are constructed"* (Peters et al., 2018).

Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya mampu mencapai tujuan berdasarkan target kebijakan yang telah ditetapkan dan rencanakan. Semakin tinggi tingkat *output* yang dihasilkan dalam mendukung tercapainya tujuan dan sasaran tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas kerja dari sebuah unit organisasi.

Gambar 1. 1 Visualisasi Penelitian Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan VosViewers



Sumber: Diolah oleh peneliti dari *VosViewers,* 2025

Visualisasi bibliometrik menggunakan VOSviewer melalui database Google Scholar dan Dimensions menunjukkan bahwa kajian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) didominasi oleh isu kebijakan lingkungan, pengendalian emisi, dan efektivitas kebijakan di negara maju. Sementara itu, penelitian terkait efektivitas kebijakan PKB dalam meningkatkan kapasitas fiskal daerah dan kualitas pelayanan publik pada konteks desentralisasi fiskal di Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Meskipun memiliki kesamaan objek dan fokus dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini tetap berbeda dari sisi teori yang digunakan dan lokus penelitian.

1.3. Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini terletak pada masih rendahnya efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Banda Aceh, meskipun berbagai inovasi layanan dan digitalisasi telah diterapkan. Kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan PKB menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum berjalan optimal. Selain itu, kajian mengenai efektivitas kebijakan PKB dalam konteks desentralisasi fiskal di Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas kebijakan PKB dari perspektif desain kebijakan serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan PAD dan kualitas pelayanan publik.

1.4. Penelitian

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu mengenai efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya variasi fokus, metode, dan pendekatan teori yang digunakan. Abral (2017) meneliti efektivitas pelayanan PKB menggunakan teori efektivitas organisasi Siagian dengan fokus pada pelayanan operasional di SAMSAT Pekanbaru Selatan. Simatupang (2022) mengkaji efektivitas pemungutan PKB menggunakan teori efektivitas Mardiasmo dengan fokus pada aspek pemungutan pajak di SAMSAT UPT Pangururan. Prasetya (2018) menganalisis efektivitas pemungutan PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah di Sulawesi Selatan menggunakan rumus efektivitas tanpa pendekatan teori tertentu. Gorda & Daparhita (2018) meneliti efektivitas tarif progresif PKB menggunakan teori efektivitas hukum Soekanto (2000) dengan fokus pada instrumen tarif progresif. Sementara itu Sari (2019) mengkaji implementasi E-Samsat menggunakan teori implementasi kebijakan Edwards III (1980) dengan fokus pada digitalisasi pembayaran pajak. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan perbedaan pendekatan teoritis dan fokus kajian, sedangkan penelitian ini menggunakan teori desain kebijakan Peters et al. (2018) untuk menganalisis efektivitas kebijakan PKB secara lebih menyeluruh dari aspek lingkungan kebijakan, proses desain, dan instrumen kebijakan di Kota Banda Aceh.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena menganalisis efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Banda Aceh menggunakan perspektif desain kebijakan dari Peters et al. (2018) yang menilai efektivitas pada tiga level sekaligus, yaitu lingkungan formulasi kebijakan (*design spaces*), proses desain kebijakan (*policy design process*), dan instrumen kebijakan (*policy tools*). Pendekatan ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya mengukur efektivitas pelayanan, pemungutan pajak, tarif progresif, atau implementasi program digitalisasi tertentu.

Selain itu, penelitian ini tidak hanya menilai capaian penerimaan PKB, tetapi juga mengkaji keterkaitan antara desain kebijakan, digitalisasi layanan Samsat, kepatuhan wajib pajak, serta dampaknya terhadap kapasitas fiskal daerah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menjelaskan efektivitas kebijakan PKB di tingkat daerah dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan.

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini Adalah Untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh

II. METODE

Menurut Guba dan Lincoln (1994) dalam karya mereka berjudul *"Competing Paradigms in Qualitative Research"*, paradigma post-positivisme muncul sebagai bentuk kritik terhadap paradigma positivisme yang menekankan kebenaran mutlak dan objektivitas absolut dalam penelitian ilmiah.

Lincoln juga menyebutkan bahwa *"Postpositivism acknowledges the impossibility of complete objectivity, emphasizing the role of context, reflexivity, and empirical validation"* Guba & Lincoln (1994).

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivism* Paradigma ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kebijakan publik, termasuk dalam kajian efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor, karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena kebijakan tidak hanya dari hasil kuantitatif atau angka penerimaan pajak, tetapi juga dari dinamika sosial, persepsi pelaksana, dan konteks implementasi kebijakan di lapangan. Dengan demikian, paradigma post-positivisme memberikan keseimbangan antara pendekatan empiris dan pemahaman kontekstual terhadap realitas sosial yang kompleks.

Ravenzwaaji menjelaskan operasionalisiasi konsep sebagai "*Operationalization is the process of making a theoretical construct concrete or tangible so that it can be studied via empirical observations"* (Haucke et al., 2021) artinya ialah operasionalisasi adalah proses pembuatan konstruksi teoriris berbentuk sehingga dapat dipelajari melalui observasi empiris.

Menurut Legood et al. (2022) Pemaknaan konsep melalui landasan pengetahuan menggambarkan proses evaluasi rasional yang dilakukan individu, yang sekaligus merefleksikan keyakinannya mengenai reliabilitas, dependabilitas, dan kompetensi. Berikut tabel operasionalisasi konsep dari Teori Efektivitas Kebijakan oleh Peters et al. (2018):

Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Indikator
Efektivitas Kebijakan (Peters et al,. 2018)	1. Lingkungan Formulasi	1. Komitmen politik untuk mendesain 2. Ketersediaan kapasitas kebijakan (*policy capacity*) 3. Stabilitas regulasi dan institusi 4. Keterlibatan aktor dalam proses perumusan.
	2. Proses Desain Kebijakan	1. Koherensi (*coherence*) 2. Konsistensi (*consistency*) 3. Kongruensi (*congruence*) antar tujuan, program, instrument 4. Fleksibilitas adaptif 5. (*patching/redesign*) 6. Integrasi lintas sektor dan kebijakan

	3. Instrumen Kebijakan	1. Kejelasan logika instrument 2. Keterjangkauan bagi kelompok sasaran 3. Kapasitas instrumen untuk memengaruhi perilaku 4. Efisiensi penggunaannya 5. Respon target grup.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh melalui analisis dokumen yang bersumber dari peraturan perundang-undangan. laporan keuangan daerah, profil daerah, arsip, artikel, jurnal dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan efektivitas pajak kendaraan bermotor di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh. Selanjutnya, peneliti menentukan informan sebagai narasumber untuk memperoleh informasi dan data melalui dua teknik pengambilan sampel, yakni *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengidentifikasi dan memilih kasus-kasus yang kaya akan informasi agar penggunaan sumber daya yang terbatas menjadi lebih efektif. Teknik ini melibatkan proses pemilihan individu atau kelompok individu yang memiliki pengetahuan mendalam atau pengalaman langsung terkait fenomena yang menjadi fokus penelitian (Palinkas et al., 2013).

Analisis tematik merupakan metode yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menelaah data secara mendalam. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menemukan, memahami, dan menggambarkan pola-pola berulang yang muncul dari data yang dikumpulkan Gebreegziabher et al (2023). Braun & Clarke (2013) *Thematic analysis* adalah metode menganalisis data yang bertujuan untuk mengindentifikasi pola atau menemukan tema melalui data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan N-Vivo 12 sebagai aplikasi *coding* untuk membantu proses analisis data kualitatif mengenai efektivitas kebijakan pajak kendaraan bermotor di Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Dengan memanfaatkan Teknik analisis tematik oleh Braun & Clarke (2013) peneliti dapat menelusuri makna yang tersembunyi di balik data wawancara dan menyusunnya ke dalam pola-pola tematik yang konsisten. Pendekatan ini memungkinkan hasil penelitian kualitatif tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan reflektif terhadap fenomena kebijakan yang diteliti, sebagaimana ditekankan oleh Braun & Clarke (2013) bahwa *"thematic analysis provides a flexible yet rigorous framework for identifying, analyzing, and reporting patterns within data."*

Peneliti melakukan penelitian di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh sesuai dengan usulan penelitian. Secara lebih rinci peneliti akan melakukan kegiatan pengumpulan data di penelitian di Kantor UPT Daerah 1 SAMSAT Kota Banda Aceh, Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA), Unit SAMSAT di Mall Pelayanan Publik, Unit *SAMSAT Drive Thru* dan Masyarakat.

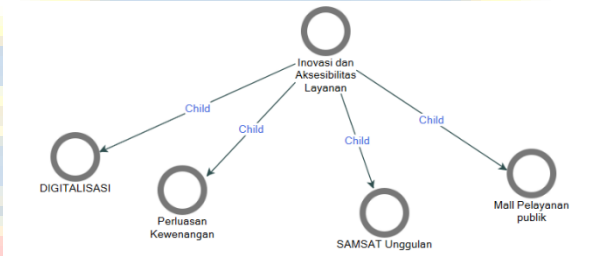
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan suatu kebijakan dicapai dengan menilai kefektivitasan kebijakan tersebut, dalam menilai kefektivitasan kebijakan melalui teori Peters et al. (2018) terdapat 3 dimensi yaitu:

1. Lingkungan Formulasi
2. Proses Desain Kebijakan
3. Instrumen Kebijakan

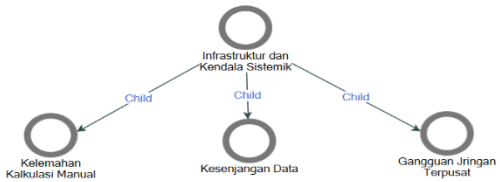
Penulis sudah melakukan wawancara dengan 6 narasumber sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam urusan perpajakan dimulai dari Sub Koordinator Pendapatan Asli Aceh hingga Kepala Seksi Pembayaran dan Penagihan UPTD SAMSAT Wilayah I Kota Banda Aceh dan Masyarakat sipil yang semuanya merupakan objek wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara berpatokan pada dimensi dan indikator dari teori efektivitas Peters et al. (2018) dengan menggunakan bantuan NVivo, peneliti berhasil mengidentifikasi pola-pola signifikan yang kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tema sentral. Tema tersebut terdiri dari 5 tema atau *parents coding* dan sub tema atau *child coding* yang semuanya dapat menjawab seluruh dimensi dan rumusan masalah,berikut gambar hasil kelima tema:



Sumber: NVivo diolah oleh penulis, 2026

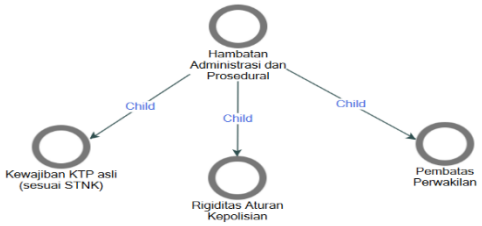
Gambar 3. 1 Tema Inovasi dan Aksesibilitas Layanan



Sumber: NVivo diolah oleh penulis, 2026

Gambar 3. 2 Tema Infrastruktur dan Kendala Sistemik

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik akan banyak muncul hambatan-hambatan terutama hambatan dalam administrasi dan prosedural, melalui hasil pengkodingan NVivo kami menemukan 3 Child Code dari hasil tema (parents code) ini:



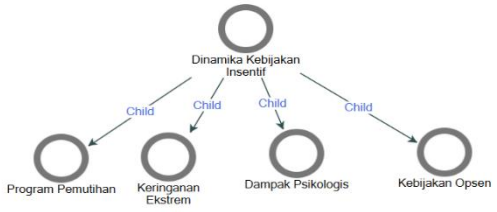
Sumber: NVivo diolah oleh penulis, 2026

Gambar 3. 3 Hambatan Administrasi dan Prosedural

Tema Dinamika Kebijakan Intensif dalam penelitian ini menggambarkan serangkaian langkah adaptif yang diambil oleh Samsat Kota Banda Aceh dalam kurun waktu terakhir. Dinamika ini ditandai

dengan perubahan instrumen kebijakan yang lebih proaktif, di mana pemerintah secara intensif memperluas kewenangan unit layanan luar dan mempercepat digitalisasi sistem.

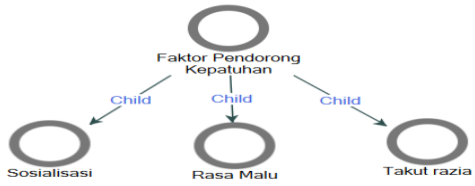
Dinamika intensif ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap hambatan (bottleneck) dalam pelayanan dapat segera diatasi melalui penyesuaian desain kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, berikut gambaran tema beserta *child code* hasil dari pengkodingan NVivo:



Sumber: NVivo diolah oleh penulis, 2026

Gambar 3. 4 Tema Dinamika Kebijakan Insentif

Ketaatan wajib pajak bukanlah sebuah fenomena tunggal, melainkan hasil dari interaksi antara persepsi individu terhadap sistem dan kemudahan yang diberikan oleh negara. Berdasarkan temuan riset, faktor-faktor yang mendorong ketaatan masyarakat di Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:



Sumber: NVivo dioalah oleh penulis,2026

Gambar 3. 5 Tema Faktor Pendorong

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui analisis data kualitatif menggunakan pendekatan tematik serta didukung oleh visualisasi *word cloud*, sebagaimana terlampir di bawah ini:



Sumber: NVivo diolah oleh penulis, 2026

Gambar 3. 6 *Word cloud*

Berdasarkan visualisasi *word cloud*, penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), terutama terkait sistem pelayanan, pembayaran pajak, dan peran masyarakat sebagai wajib pajak. Dominasi kata seperti "kebijakan", "kendaraan", "sistem", dan "pajak" menunjukkan bahwa pembahasan utama berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan perpajakan daerah. Kemunculan kata "masyarakat" dan "pembayaran" menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan dipengaruhi oleh kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dan memenuhi kewajiban pajak. Selain itu, kata "layanan", "Samsat", "digital", dan "online" mencerminkan adanya upaya digitalisasi pelayanan, meskipun masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasinya.

Munculnya kata "pemutihan" juga menunjukkan adanya kebijakan insentif pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, *word cloud* menggambarkan bahwa implementasi kebijakan PKB di Kota Banda Aceh sedang menuju pelayanan yang lebih modern, namun masih menghadapi tantangan pada aspek teknis, administrasi, dan kapasitas sistem.

3.1. Lingkungan Formulasi Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Aceh memiliki komitmen dalam mendukung kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui berbagai instrumen seperti program pemutihan pajak, digitalisasi layanan, pengembangan Samsat Unggulan, dan penerapan opsen pajak. Menurut Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Pendapatan Aceh, Enkim, komitmen tersebut diwujudkan melalui penerbitan Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2024 dan Pergub Aceh Nomor 34 Tahun 2024 sebagai dasar pengelolaan pajak daerah.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah juga menerapkan program pemutihan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperbarui basis data kendaraan bermotor. Sebagaimana disampaikan oleh Cut Rizka Safrianti, S.E., M.M., bahwa *"wajib pajak yang menunggak berapa pun lamanya hanya perlu membayar satu tahun pajak."* Senada dengan itu, E. R. Fitranoska, M.Si., menyatakan bahwa kebijakan tersebut bertujuan untuk mendorong masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus memperbaiki akurasi data kendaraan.

Pada aspek digitalisasi, pemerintah telah menyediakan berbagai metode pembayaran elektronik seperti SIGNAL dan QRIS. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala infrastruktur dan kesiapan sistem. Enkim menjelaskan bahwa *"digitalisasi pembayaran memerlukan berbagai perangkat teknologi seperti komputer dan jaringan sistem pembayaran."* Temuan ini diperkuat oleh wajib pajak yang menyatakan bahwa pembayaran masih didominasi secara tunai karena fasilitas digital belum tersedia secara optimal.

Selain itu, pengembangan Samsat Unggulan melalui Samsat Keliling, Drive-Thru, Mall Pelayanan Publik (MPP), dan layanan digital menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan akses pelayanan. Menurut Dr. Dajwi, S.E., M.Si., *"layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak dan mengurangi antrean di kantor Samsat induk."*

Meskipun demikian, penelitian menemukan masih adanya kendala berupa keterbatasan kapasitas sistem, gangguan jaringan, serta dualisme kewenangan antara pihak pajak dan kepolisian. Enkim menyatakan bahwa *"pajak bertujuan memudahkan pembayaran, sementara kepolisian berfokus pada aspek legalitas kendaraan."* Kondisi ini menyebabkan beberapa prosedur pelayanan belum sepenuhnya sederhana dan fleksibel bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, lingkungan formulasi kebijakan PKB di Provinsi Aceh menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak melalui berbagai inovasi kebijakan. Namun, efektivitas implementasinya masih memerlukan penguatan pada aspek infrastruktur digital, integrasi sistem, dan koordinasi antarinstansi.

3.2. Proses Desain Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi konsistensi dan koherensi kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Aceh menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan penerimaan daerah melalui penyesuaian tarif pajak, penerapan opsen pajak, pengembangan layanan unggulan Samsat, serta digitalisasi pembayaran. Penelaah Teknis Kebijakan Bagian Pendapatan Aceh, bapak Enkim, menyatakan bahwa: "Tarif untuk kendaraan pribadi mengalami penurunan dari 1,5 persen menjadi 1 persen." Kebijakan tersebut merupakan bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat dan perubahan regulasi nasional.

Namun, implementasi kebijakan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat dualisme kewenangan antara pihak pajak dan kepolisian yang menyebabkan rigiditas administrasi. Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan UPTD Samsat Wilayah I Kota Banda Aceh, ibu Cut Rizka Safrianti, SE., M.M., menyatakan bahwa: "Pajak bertujuan memudahkan pembayaran, sementara kepolisian berfokus pada aspek legalitas kendaraan." Kondisi ini menyebabkan masyarakat masih menghadapi kendala administrasi, terutama terkait kewajiban penggunaan KTP asli dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana digitalisasi juga menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan. Penelaah Teknis Kebijakan Bagian Pendapatan Aceh, bapak Enkim, menjelaskan bahwa: "Digitalisasi pembayaran memerlukan berbagai perangkat teknologi seperti komputer dan jaringan sistem pembayaran." Hal tersebut menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur dan integrasi sistem masih perlu diperkuat.

Di sisi lain, pemerintah telah menunjukkan fleksibilitas adaptif melalui perluasan layanan unggulan Samsat sejak tahun 2025. Layanan Samsat Keliling, Samsat Outlet, dan Mall Pelayanan Publik (MPP) kini telah melayani pajak lima tahunan dan penggantian STNK. Menurut Sub Koordinator Pendapatan Asli Aceh, bapak E. R. Fitranoska, M.Si., "Hal ini semakin meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat."

Selanjutnya, integrasi lintas sektor dalam pelayanan Samsat juga telah berjalan melalui kerja sama antara BPKA, Kepolisian, PT Jasa Raharja, Bank Aceh, dan Mall Pelayanan Publik. Kepala Seksi Pembayaran dan Penagihan UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh, ibu Cut Devi, SE., M.AP., menyatakan bahwa: "Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak dan mengurangi antrean di kantor Samsat induk." Dengan demikian, kebijakan PKB di Provinsi Aceh telah menunjukkan arah pelayanan yang lebih adaptif dan terintegrasi, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek infrastruktur dan penyederhanaan administrasi pelayanan.

3.3. Instrumen Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, kejelasan logika instrumen kebijakan PKB di Provinsi Aceh terlihat melalui program pemutihan pajak yang bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperbarui data kendaraan bermotor. Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Pendapatan BPKA menyatakan bahwa: "Kebijakan ini memiliki tujuan strategis, yaitu mendorong masyarakat yang sebelumnya tidak patuh menjadi patuh serta memperbaiki basis data kendaraan bermotor." Selain itu, bapak E. R. Fitranoska, M.Si., menjelaskan bahwa pemerintah memberikan insentif berupa "keringanan dan pembebasan denda" untuk mendorong masyarakat membayar pajak.

Namun, kebijakan pemutihan juga menimbulkan dampak negatif. Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Pendapatan BPKA menyebutkan bahwa: "Pemutihan dianggap tidak mendidik masyarakat untuk

taat pajak." Program yang dilakukan berulang kali dinilai dapat membuat masyarakat menunda pembayaran pajak dan menunggu pemutihan berikutnya.

Pemerintah juga melakukan sosialisasi melalui media digital dan konvensional. Ibu Cut Devi, SE., M.AP., menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui "media cetak, baliho, radio, hingga sosialisasi langsung ke kecamatan, desa, sekolah, bahkan warung kopi." Meski demikian, masyarakat masih menghadapi kendala layanan digital dan administrasi. dr. Zulfan, S.DEV mengungkapkan bahwa: "Online itu nggak bisa ngecap (stempel)," serta pembayaran masih sering harus dilakukan secara tunai.

Selain itu, persyaratan administrasi seperti kewajiban membawa KTP asli juga dianggap memberatkan masyarakat. Menurut bapak Enkim: "Persyaratan administrasi seperti kewajiban menunjukkan KTP asli yang sesuai dengan STNK menjadi hambatan bagi masyarakat." Pada akhirnya, kepatuhan wajib pajak masih lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti razia kendaraan. dr. Zulfan, S.DEV menyatakan: "Bukan karena sadar sih, lebih karena takut kena razia." Dengan demikian, kebijakan PKB di Aceh sudah menunjukkan upaya adaptif, tetapi masih memerlukan penguatan pada sistem digital, administrasi, dan peningkatan kesadaran masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Banda Aceh dipengaruhi oleh desain kebijakan, pelayanan Samsat, digitalisasi, serta koordinasi antarinstansi. Temuan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

Sama halnya dengan penelitian Abral (2017), penelitian ini menemukan bahwa pelayanan Samsat masih menghadapi kendala teknis dan administratif. Namun, penelitian ini memiliki cakupan lebih luas karena tidak hanya menilai pelayanan operasional, tetapi juga desain kebijakan PKB melalui perspektif Peters et al. (2018).

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan Simatupang (2022) yang menunjukkan bahwa efektivitas PKB dipengaruhi oleh kepatuhan masyarakat dan kemampuan pemerintah meningkatkan penerimaan pajak. Akan tetapi, penelitian ini tidak hanya menilai pemungutan pajak, melainkan juga instrumen kebijakan seperti digitalisasi, layanan unggulan Samsat, dan pemutihan pajak.

Selain itu, penelitian ini memperkuat temuan Prasetya (2018) bahwa PKB berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas kebijakan juga dipengaruhi oleh keterbatasan sistem digital, infrastruktur, dan rigiditas administrasi antara Samsat dan kepolisian.

Berbeda dengan penelitian Gorda & Daparhita (2018) yang hanya berfokus pada tarif progresif, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas PKB dipengaruhi oleh kombinasi berbagai instrumen kebijakan, seperti opsen pajak, digitalisasi, layanan unggulan Samsat, dan program pemutihan pajak.

Sementara itu, sama halnya dengan penelitian Sari (2019), penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi pelayanan pajak mampu meningkatkan kemudahan akses masyarakat. Namun, implementasinya di Kota Banda Aceh belum optimal akibat gangguan jaringan, keterbatasan pembayaran non-tunai, dan masih adanya administrasi manual.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan PKB tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan dan pemungutan pajak, tetapi juga oleh desain kebijakan,

kesiapan infrastruktur, kapasitas kelembagaan, dan respons masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan dan penerimaan daerah melalui berbagai instrumen kebijakan, seperti digitalisasi pembayaran, layanan unggulan Samsat, program pemutihan pajak, serta penerapan opsen pajak. Namun, implementasi kebijakan belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur digital, gangguan jaringan, pembayaran non-tunai yang belum merata, serta rigiditas administrasi akibat dualisme kewenangan antara Samsat dan kepolisian. Selain itu, program pemutihan pajak yang dilakukan berulang kali berpotensi menurunkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak karena masyarakat cenderung menunggu program keringanan berikutnya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan PKB tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan dan pemungutan pajak, tetapi juga oleh desain kebijakan, kapasitas kelembagaan, kesiapan sistem digital, serta respons masyarakat terhadap instrumen kebijakan yang diterapkan. Dengan demikian, diperlukan penguatan pada aspek integrasi sistem, penyederhanaan administrasi, peningkatan kualitas layanan digital, serta sosialisasi yang lebih efektif agar kebijakan PKB di Kota Banda Aceh dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan penelitian dilakukan pada periode transisi kebijakan setelah penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta kebijakan opsen pajak tahun 2025, sehingga beberapa kebijakan dan sistem digitalisasi masih dalam tahap penyesuaian dan belum berjalan secara optimal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam. Penelitian selanjutnya disarankan dilakukan pada wilayah SAMSAT lain di Provinsi Aceh maupun daerah lain agar dapat membandingkan efektivitas kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada karakteristik wilayah yang berbeda. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat lebih fokus mengkaji efektivitas digitalisasi layanan Samsat, kebijakan pemutihan pajak, serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada BPKA (Badan Pengelolaan Keuangan Aceh) dan UPTD Wilayah I Kota Banda Aceh beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abral, A. (2017) Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Pekanbaru Selatan. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 4*(2), 1–14. https://media.neliti.com/media/publications/133170-ID-efektivitas-pelayanan-pembayaran-pajak-k.pdf

Arif, A., Susanti, G., & Rusdi, M. (2025). *Digital transformation in motor vehicle tax administration:*

evaluation of the e-Samsat system and its impact on taxpayer compliance in indonesia. *The 2nd Doctoral International Conference, KnE Social Science*. https://doi.org/10.18502/kss.v10i18.19521

Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2025). Provinsi Aceh Dalam Angka. https://aceh.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/7f5ac7bf4db9fde8b4644778/provinsi-aceh-dalam-angka-2025.htm

Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners.* SAGE.

Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.

Gebreegziabher, S. A., Zhang, Z., Tang, X., Meng, Y., Glassman, E. L., & Li, T. J. (2023). PaTAT: Human-AI collaborative qualitative coding with explainable interactive rule synthesis. In Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems *(Article 362, pp. 1–19). Association for Computing Machinery.* https://doi.org/10.1145/3544548.3581352

Gorda, I. B. A. A., & Daparhita, A. A. N. B. (2018). Efektivitas pemberlakuan tarif progresif bagi pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan penerimaan pajak. *Jurnal Analisis Hukum, 1*(1), 92–113. https://doi.org/10.38043/jah.v1i1.244

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Sage.

Haucke, M., Hoekstra, R., & Van Ravenzwaaij, D. (2021). *When numbers fail: Do researchers agree on operationalization of published research? Royal Society Open Science,* 8(9), *Article* 191354. https://doi.org/10.1098/rsos.191354

Kurniati. (2017). Implementasi kebijakan pemberian keringanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bebas bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat tahun 2016. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Publik (JEKP), 4*(2), 57–71. https://ejournal.ipdn.ac.id/JEKP/article/view/402

Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan* (7th ed.). PT RajaGrafindo Persada.

Legood, A., Werff, L. Van Der, & Lee, A. Hartog, D., Knippenberg, D. (2023). A critical review of the conceptualization, operationalization, and empirical literature on cognition-based and affect-based trust. *Journal of Management Studies*\, *60*, 495–537. https://doi.org/10.1111/joms.12811

Maabuat, E. E., Sutiyo, & Kurniawati, L. (2022). Strategi badan pendapatan daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Utara. *JIPSK: Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, *7*(2), 133–144. https://ejournal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/2890

Martinez-Vazquez, J., & Boex, L. F. J. (1997). *Fiscal capacity: An overview of concepts and measurement issues and their applicability in the Russian Federation*. Georgia State University,

GSU Andrew Young School of Policy Studies Working Paper No. 97-3. https://doi.org/10.2139/ssrn.470821

Nooraini, A., & Yahya, A. S. (2018). Pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendapatan asli daerah Kota Batu (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu Provinsi Jawa Timur). *JEKP (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Publik)*, *4*(2), 89–104. https://ejournal.ipdn.ac.id/JEKP/article/view/416/256

Oki, K. K. (2019). *Dampak otonomi daerah terhadap kapasitas fiskal Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi NTT*. Ekopem: Jurnal Ekonomi Pembangunan, *4*(2), 1–10. https://www.academia.edu/105929769/Dampak_Otonomi_Daerah_Terhadap_Kapasitas_Fiskal_Kabupaten_Timor_Tengah_Utara_Provinsi_NTT

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2013). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, *42*(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y

Peters, B. G., Capano, G., Howlett, M., Mukherjee, I., Chou, M.-H., & Ravinet, P. (2018). *Designing for policy effectiveness*. Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/9781108555081

Prasetya, P. (2018). Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dalam kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah Provinsi Sulawesi Selatan [Skripsi sarjana, Universitas Negeri Makassar]. *Universitas Negeri Makassar*. http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/10650

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 65 Tahun 2024 Tetang Peta Kapasitas Fiskal Daerah

Ruhuputty, F. A. J., & Nangameka, T. I. (2025). Studi kuantitatif tentang efektivitas program pemutihan pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon. *Jurnal Media Birokrasi*, *7*(1), 1–18. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/5495

Sasana, L. P. W., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R. (2021). Pengaruh program pemutihan pajak dan pembebasan bea balik nama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Inventory: Jurnal Akuntansi, 5(2), 127–134.* https://doi.org/10.25273/inventory.v5i2.10654

Soekanto, Soerjono, 2000, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, edisi 1, cet.v, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sari, F. N. (2019). Efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak: Jurnal Hukum Administrasi Negara dan Pemerintahan Rakyat*, *2*(1), 812–821. https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1299/906

Simatupang, E. M. (2022). Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak daerah pada SAMSAT UPT Pangururan. *Jurnal Akuntansi Barelang*, *6*(2), 18–27. https://doi.org/10.33884/jab.v6i2.5563

Wisdayanti, S., Burhanuddin, M. H., Amaliah, I. R., & Hamid, H. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui E-SAMSAT selama pandemi COVID-19. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, *4*(1), 99–105. https://doi.org/10.61076/jpp.v4i1.2644