IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN REJANG LEBONG PROVINSI BENGKULU

Eza Bayu Prawira
NPP.33.0261
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: ezabayu60@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Cut Laila Karmila, S.Sos, MA
Email: cutlaila@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background: *The collection of Motor Vehicle Tax (PKB) in Rejang Lebong Regency faces significant challenges due to low taxpayer compliance, limited geographic access, suboptimal service infrastructure, and uneven adoption of digital technology. The continuous growth of motor vehicles has not been matched by payment compliance, resulting in high arrears and affecting regional revenue.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of the Motor Vehicle Tax policy in Rejang Lebong Regency, focusing on identifying the supporting and inhibiting factors that influence its execution.* ***Methods:*** *The research employed a qualitative approach with a constructivist paradigm and descriptive-inductive method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and official documentation. Informants were selected using purposive and snowball sampling, including UPTD SAMSAT staff and taxpayers. Data analysis was conducted through data reduction, presentation, and conclusion drawing, validated using source triangulation.* ***Findings:*** *The study revealed that PKB implementation involves a combination of regulatory instruments, incentives, and services, including mobile Samsat services and the SIGNAL digital application. These strategies effectively enhance taxpayer access and awareness. The main obstacles include limited digital infrastructure, hilly geographical conditions, and low digital literacy among rural communities.* ***Conclusion:*** *The effectiveness of PKB collection in Rejang Lebong Regency can be improved by strengthening face-to-face services, expanding mobile Samsat reach, and enhancing infrastructure and digital outreach. An integrative approach combining regulation, incentives, and public service is key to successful policy implementation.*
Keywords: *Mobile Samsat, Motor Vehicle Tax, Policy Implementation.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Rejang Lebong menghadapi tantangan signifikan terkait rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan akses geografis, infrastruktur pelayanan yang belum optimal, serta penggunaan teknologi digital yang belum merata. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat tidak selalu diikuti dengan pencapaian target pembayaran, sehingga menimbulkan angka tunggakan yang tinggi dan memengaruhi penerimaan daerah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis implementasi kebijakan pemungutan PKB di Kabupaten Rejang Lebong serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan metode deskriptif-induktif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi resmi. Informan dipilih

menggunakan purposive dan snowball sampling, meliputi staf UPTD SAMSAT dan masyarakat wajib pajak. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan validasi triangulasi sumber. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi PKB berjalan melalui kombinasi instrumen regulatif, insentif, dan pelayanan, termasuk layanan Samsat Keliling dan aplikasi digital SIGNAL. Strategi ini efektif dalam meningkatkan akses dan kesadaran wajib pajak. Hambatan utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital, kondisi geografis berbukit, serta rendahnya literasi digital masyarakat pedesaan. **Kesimpulan:** Pemungutan PKB di Kabupaten Rejang Lebong dapat lebih optimal dengan memperkuat layanan tatap muka, memperluas jangkauan Samsat Keliling, serta meningkatkan infrastruktur dan sosialisasi berbasis digital. Pendekatan integratif antara regulasi, insentif, dan pelayanan publik menjadi kunci keberhasilan implementasi kebijakan.
Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Keliling

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, secara eksplisit mengamanatkan bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam hal ini, sistem pemerintahan daerah turut memiliki peranan penting dalam pelaksanaan otonomi dan desentralisasi fiskal sebagai bentuk perwujudan dari amanat konstitusi tersebut (Yusrie et al., 2020). Sebagai landasan normatif pelaksanaan otonomi daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk memperkuat kemandirian fiskal daerah, pemerintah pusat menerbitkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD). Undang-undang ini mereformulasi hubungan fiskal pusat-daerah dan menggantikan ketentuan lama dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) (Rachman et al., 2021). Dalam konteks pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), UU HKPD memberikan kerangka hukum yang lebih modern dan fleksibel. Beberapa ketentuan penting di antaranya adalah penyesuaian tarif maksimal PKB, pengecualian bagi kendaraan berbasis energi terbarukan, serta peninjauan terhadap dasar pengenaan pajak yang wajib dilakukan (Yuda & Musmini, 2024)

Sebagai tindak lanjut dari amanat UU HKPD, Pemerintah Provinsi Bengkulu menerbitkan Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan daerah ini menjadi landasan hukum operasional dalam pemungutan pajak daerah di Provinsi Bengkulu, termasuk pengaturan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Sejalan dengan pelaksanaan program tersebut, Pemerintah Provinsi Bengkulu menetapkan Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 5 Tahun 2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Aturan ini memberikan pedoman teknis pemungutan pajak kendaraan bermotor, meliputi pendaftaran dan pendataan objek-subjek pajak, penetapan, pembayaran, penagihan, serta pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Selain itu, Pergub ini juga mengatur sistem informasi manajemen pajak daerah, koordinasi antarinstansi, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi. Tujuannya memastikan pemungutan pajak berjalan tertib, efisien, dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak.

Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong turut memperkuat kerangka regulasi pengelolaan keuangan daerah melalui Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengatur tentang pengelolaan pajak daerah yang meliputi jenis pajak yang dipungut, salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor. Perda ini menguraikan kewenangan pemerintah kabupaten dalam pemungutan pajak, mekanisme pembayaran, tarif, subjek dan objek pajak, serta tata cara penagihan dan sanksi administratif bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya.

Perda ini menjadi kerangka hukum dalam penyelenggaraan pajak kendaraan bermotor yang efektif, efisien, dan akuntabel oleh UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong. Kerangka regulasi yang telah dibangun mulai dari tingkat pusat hingga daerah menciptakan ekosistem hukum yang komprehensif dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Keberadaan regulasi yang memadai belum menjamin efektivitas implementasi di lapangan. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak provinsi yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak ini menjadi kewenangan pemerintah provinsi yang dalam pelaksanaannya melibatkan berbagai instansi terkait melalui sistem koordinasi yang terintegrasi. Efektivitas pemungutan PKB sangat bergantung pada sistem pemungutan yang diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat sebagai institusi yang memiliki kewenangan langsung dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di tingkat kabupaten/kota(Febrina et al., 2022).

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu dilaksanakan melalui sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang merupakan kolaborasi antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bengkulu, Kepolisian Daerah Bengkulu (Ditlantas Polda), dan PT Jasa Raharja Cabang Bengkulu. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor, sekaligus meningkatkan efektivitas pemungutan pajak bagi pemerintah daerah. Masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi terkait kendaraan bermotor dalam satu lokasi melalui Samsat, mulai dari pembayaran PKB, pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), hingga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) (Fajriyanti et al., 2022).

Dalam sistem pemungutan PKB, UPTD Samsat yang berada di wilayah kabupaten/kota berfungsi sebagai unit teknis pelaksana pemungutan pajak atas nama Pemerintah Provinsi. Mekanisme pembagian hasil PKB mengalami perubahan signifikan sejak berlakunya UU HKPD. Pada sistem lama menggunakan Dana Bagi Hasil (DBH) dengan komposisi 70% untuk provinsi dan 30% untuk kabupaten/kota, di mana dana harus masuk ke kas provinsi terlebih dahulu sebelum ditransfer ke kabupaten/kota. Mulai 5 Januari 2025, sistem ini digantikan dengan Opsen Pajak sebesar 66% dari PKB terutang yang langsung masuk ke RKUD kabupaten/kota melalui mekanisme *split payment* otomatis di bank, tanpa melalui provinsi.

Perubahan mekanisme ini memberikan implikasi strategis bagi Kabupaten Rejang Lebong. Dengan sistem opsen, penerimaan daerah menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat diprediksi dengan lebih akurat untuk keperluan perencanaan APBD. Hal ini juga meningkatkan kemandirian fiskal daerah karena porsi penerimaan yang lebih besar dapat langsung digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik..

Kabupaten Rejang Lebong sendiri memiliki karakteristik geografis yang cukup menantang, dengan wilayah yang berbukit-bukit dan sebagian besar penduduknya tersebar di daerah pedesaan. Kondisi ini memberikan tantangan tersendiri dalam implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor. UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong yang berlokasi di Curup sebagai ibu kota kabupaten menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan pemungutan PKB di wilayah ini(Enggaryanti, 2024).

Tabel 1. Data Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kabupaten Rejang Lebong

No	Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong	
	Jumlah	Tahun
1	87.890	2022
2	101.308	2023
3	114.674	2024
4	126.493	2025

Sumber : SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong

Tabel 1. memberikan gambaran mengenai perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong selama periode empat tahun terakhir, yaitu dari 2022 hingga 2025. Data ini menunjukkan tren peningkatan yang cukup konsisten setiap tahunnya.

Pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar mencapai 87.890 unit. Angka ini mengalami kenaikan menjadi 101.308 unit pada tahun 2023. Selanjutnya, di tahun 2024, jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar kembali meningkat menjadi 114.674 unit. Peningkatan jumlah kendaraan terus berlanjut hingga tahun 2025, tercatat sebesar 126.493 unit.

Kenaikan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun ini mencerminkan adanya pertumbuhan kepemilikan kendaraan di Kabupaten Rejang Lebong. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang terdaftar, dapat disimpulkan bahwa potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor di daerah ini juga semakin besar. Data ini sekaligus menjadi salah satu dasar penting dalam merancang kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang lebih efektif serta strategi pelayanan di lingkungan UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong.

Tabel 2. Data Target dan Realisasi Jumlah Kendaraan yang Membayar Pajak

Tahun	Target dan Realisasi Jumlah Kendaraan Yang Membayar Pajak		
	Target	Realisasi	Persen
2022	46.300	44.767	96,68%
2023	45.100	43.126	95,61%
2024	48.600	46.216	95,09

Sumber : SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Rejang Lebong tidak selalu diikuti dengan tingkat kepatuhan pajak yang proporsional. Data target dan realisasi jumlah kendaraan yang membayar pajak menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan. Pada tahun 2022, dari target 46.300 kendaraan yang diharapkan membayar pajak, realisasinya hanya mencapai 44.767 kendaraan atau 96,68% dari target. Tahun 2023 menunjukkan penurunan capaian yang lebih signifikan, dimana dari target 45.100 kendaraan, realisasinya hanya 43.126 kendaraan atau 95,61% dari target. Pada tahun 2024, meskipun target ditingkatkan menjadi 48.600 kendaraan, realisasinya hanya mencapai 46.216 kendaraan atau 95,09% dari target. Tren penurunan persentase realisasi pembayaran pajak ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam sistem pemungutan dan kepatuhan wajib pajak yang perlu mendapat perhatian serius(UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong, 2024).

Tabel 3. Jumlah Masyarakat Yang Menunggak Pajak Kendaraan Bermotor

No	Jumlah Masyarakat yang Menunggak PKB Di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong	
	Jumlah	Tahun

1	46.000	2022
2	53.000	2023
3	65.300	2024

Sumber : SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong

Data tunggakan PKB di Kabupaten Rejang Lebong menunjukkan peningkatan signifikan, dari 46.000 unit pada 2022, naik menjadi 53.000 unit pada 2023, dan mencapai 65.300 unit pada 2024. Kondisi ini mengindikasikan rendahnya kepatuhan wajib pajak serta belum optimalnya sosialisasi, pelayanan, dan kesadaran masyarakat (UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong, 2024). Permasalahan tersebut bersifat multidimensi, dipengaruhi oleh keterbatasan pemahaman masyarakat, kondisi ekonomi, akses layanan yang sulit, serta persepsi negatif terhadap pelayanan publik (Kirchler, 2007). Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih menyoroti layanan digital dan inovasi perkotaan, penelitian ini menekankan konteks geografis berbukit, literasi fiskal, kapasitas administratif, dan penerimaan sosial masyarakat Rejang Lebong (Knill & Tosun, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul **"Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu"**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Meskipun Kabupaten Rejang Lebong telah menerapkan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui UPTD SAMSAT dan layanan digital seperti SIGNAL, terdapat kesenjangan signifikan antara kebijakan dan praktik di lapangan. Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, akses geografis terbatas, serta literasi digital masyarakat yang belum merata menyebabkan target penerimaan daerah belum tercapai. Penelitian ini mengambil masalah tersebut sebagai fokus untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung implementasi kebijakan, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak secara komprehensif.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penting yang dapat memberikan landasan teoretis maupun empiris bagi suatu penelitian. Hasil penelitian sebelumnya berfungsi sebagai pijakan awal untuk memperkuat argumentasi, membangun kerangka berpikir, serta menegaskan relevansi topik penelitian yang sedang dikaji. Dengan adanya kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti dapat mengetahui sejauh mana masalah yang diangkat sudah pernah diteliti, pendekatan yang digunakan, serta temuan-temuan yang dihasilkan, sehingga penelitian ini tidak terkesan mengulang, melainkan memberikan nilai tambah terhadap kajian yang ada.

Dalam penelitian ini, penulis berupaya menelaah berbagai hasil penelitian, baik berupa skripsi maupun jurnal ilmiah yang diperoleh melalui akses internet maupun sumber kepustakaan lainnya. Kajian terhadap penelitian terdahulu dipandang penting untuk memberikan data pendukung serta perbandingan yang relevan dengan permasalahan yang diangkat. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Nama,Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil Peneitian	Persamaan dan Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	**Zarusdan et al, 2022** *Implementasi inovasi pelayanan pembayaran*	Kualitatif Deskriptif	Hasilpenelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui	**Persamaan:** sama-sama meneliti implementasi pelayanan/pemungutan pajak kendaraan bermotor

	Pajak Kendaraan Bermotor: Studi di Unit Pelayanan Terpadu Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaur.		Samsat Keliling sudah berjalan baik. Faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi mendukung pelaksanaan pelayanan.	dan menggunakan pendekatan kualitatif. **Perbedaan:** penelitian ini fokus pada inovasi Samsat Keliling di Kabupaten Kaur, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor.
2	**Akbari & Mubarak, 2024** *Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang*	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIGNAL sudah berjalan cukup baik dari aspek komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Namun, masih terdapat kendala pada informasi, kondisi lingkungan, aksesibilitas, serta jaringan.	**Persamaan:** sama-sama meneliti pembayaran/pemungutan pajak kendaraan bermotor. **Perbedaan:** penelitian ini fokus pada implementasi aplikasi digital SIGNAL, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor secara umum.
3	**Izdihar et al, 2024** *Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Kota Serang dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor*	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Samsat Keliling Kota Serang dalam pengurusan PKB berada pada kategori tidak efektif sebesar 50%. Permasalahan yang ditemukan yaitu pelayanan tidak selalu mengikuti jadwal, tidak adanya papan informasi alur pelayanan, dan minimnya sosialisasi.	Persamaan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif perbedaannya, studi ini fokus mengevaluasi program samsat keliling sementara penelitian ini pada implementasi
4	**Sakir, 2024** *Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar*	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PKB Drive Thru di Kota Makassar berjalan baik. Aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dinilai mendukung pelayanan pembayaran PKB.	**Persamaan:** sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan membahas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. **Perbedaan:** penelitian ini fokus pada layanan Drive Thru, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor.
5	**Aji et al, 2021** *Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor:*	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Drive Thru berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, sedangkan e-Samsat dan akses informasi berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan.	**Persamaan:** sama-sama membahas pelayanan pajak kendaraan bermotor. **Perbedaan:** penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menganalisis pengaruh Drive Thru, e-

	Studi Kasus pada Wajib Pajak di Samsat Sleman			Samsat, serta akses informasi terhadap kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dan meneliti implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Sumber: Diolah peneliti, 2025

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pernyataan kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada fokus kajian implementasi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rejang Lebong yang memiliki karakteristik geografis berbukit dan akses pelayanan yang belum merata. Persamaannya terletak pada kajian pemungutan pajak kendaraan bermotor, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode, lokasi, dan fokus layanan. Penelitian ini lebih menekankan analisis multidimensi terhadap instrumen kebijakan, kondisi geografis, kapasitas kelembagaan, dan penerimaan sosial masyarakat Rejang Lebong.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis implementasi kebijakan pemungutan PKB di Kabupaten Rejang Lebong .

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme untuk memahami makna subjektif pelaksanaan kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rejang Lebong. Pendekatan deskriptif-induktif dipilih agar fenomena dapat digambarkan secara sistematis melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Operasionalisasi konsep mengikuti Knill & Tosun (2020) dengan fokus pada instrumen kebijakan, desain, struktur pengawasan, kemampuan administratif, dan penerimaan sosial. Sumber data terdiri atas data primer dari wawancara staf UPTD SAMSAT dan masyarakat wajib pajak, serta data sekunder dari dokumen dan literatur terkait. Informan dipilih melalui purposive dan snowball sampling. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, didukung catatan, perekam, dan dokumen. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Penelitian berlangsung sesuai kalender akademik 2025/2026, dengan lokasi utama di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong, termasuk layanan SAMSAT Keliling untuk efisiensi pembayaran pajak. Data dianalisis melalui triangulasi wawancara, observasi, dan dokumentasi (Miles et al,. 2014).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyusunan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana telah diuraikan pada Bab III, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, yang seluruhnya divalidasi menggunakan teknik triangulasi guna menjamin keabsahan dan kredibilitas data yang diperoleh. Hasil penelitian kemudian dianalisis secara sistematis dengan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan publik dari Knill dan Tosun (2020), yang mencakup enam dimensi analisis, yaitu: pilihan instrumen kebijakan, desain kebijakan, struktur pengawasan, desain kelembagaan, kemampuan administratif, dan penerimaan sosial. Melalui keenam dimensi tersebut, peneliti berupaya menggambarkan secara holistik dan kontekstual bagaimana implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berlangsung di UPTD SAMSAT Kabupaten

Rejang Lebong, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya di lapangan.

3.1 Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rejang Lebong

Implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong merupakan bagian penting dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). PKB tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan daerah, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan perpajakan yang efektif, akuntabel, dan responsif (Mardiasmo, 2019). Pelaksanaannya menghadapi berbagai dinamika, seperti kondisi geografis berbukit, keterbatasan infrastruktur, peningkatan jumlah kendaraan, serta rendahnya kepatuhan sebagian wajib pajak. Untuk mengatasi hal tersebut, UPTD SAMSAT menerapkan inovasi layanan, seperti Samsat Keliling, Samsat Senja, dan aplikasi SIGNAL. Analisis penelitian ini menggunakan teori Knill dan Tosun(2020) yang mencakup pemilihan instrumen kebijakan, desain kebijakan, struktur pengawasan, desain kelembagaan, kemampuan administratif, dan penerimaan sosial.

3.1.1 Pemilihan Instrumen Kebijakan

Pemilihan instrumen kebijakan menjadi dimensi awal yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Instrumen kebijakan dipahami sebagai mekanisme pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi dipengaruhi oleh kesesuaian instrumen dengan karakteristik masalah, kondisi sosial, dan kapasitas wilayah pelaksana (Knill & Tosun, 2020). Dalam pemungutan PKB di Kabupaten Rejang Lebong, instrumen regulatif perlu dipadukan dengan insentif dan pelayanan karena kondisi geografis berbukit serta akses masyarakat yang belum merata. Pendekatan kombinatif ini sejalan dengan pandangan Salamon (2002).

3.1.1.1 Ketepatan Instrumen

Ketepatan instrumen kebijakan menentukan efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Rejang Lebong. UPTD SAMSAT menggabungkan tiga instrumen: regulatif (kewajiban hukum), insentif (program pemutihan dan keringanan denda), serta pelayanan (Samsat Keliling dan layanan digital). Pendekatan kombinatif ini memastikan kebijakan responsif terhadap kondisi geografis dan sosial masyarakat pedesaan. Observasi dan wawancara menunjukkan Samsat Keliling secara signifikan meningkatkan kepatuhan, memperpendek jarak, dan mempermudah pembayaran. Program pemutihan mendorong kesadaran sukarela masyarakat. Dokumentasi jadwal operasional, laporan penerimaan, dan arsip foto menguatkan bahwa ketiga instrumen dijalankan secara konsisten, bukan sekadar normatif, tetapi efektif menjangkau masyarakat luas dan mendukung pencapaian tujuan kebijakan.

Tabel 5. Jadwal Samsat Keliling

No	Waktu	Lokasi
1	Selasa Minggu Kedua	Desa Perbo Kecamatan Curup Utara
2	Rabu Minggu Ketiga	Desa Pal VIII Kecamatan Bermani Ulur Raya
3	Jum’at Minggu Keempat	Desa Bengko Kecamatan Sindang Dataran

Sumber UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong 2026

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pemilihan instrumen kebijakan oleh UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong sudah sangat tepat. Sinergi antara regulasi yang tegas, insentif yang meringankan, dan pelayanan yang mendekatkan akses merupakan strategi yang relevan dengan tantangan geografis dan sosial ekonomi setempat. Dalam perspektif teori Knill dan Tosun (2020), kesesuaian instrumen dengan karakteristik sasaran kebijakan inilah yang menjadi kunci utama keberhasilan implementasi di lapangan.

3.1.1.2 Kemudahan Pelaksanaan Instrumen

Kemudahan pelaksanaan instrumen kebijakan menentukan efektivitas implementasi PKB di Kabupaten Rejang Lebong. Meskipun instrumen telah dirancang, pelaksanaannya menghadapi hambatan teknis, termasuk gangguan sistem digital, keterbatasan infrastruktur, serta kondisi geografis berbukit yang membatasi akses. Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sistem digital kadang harus dialihkan manual, memperlambat pelayanan. Selain itu, literasi digital masyarakat pedesaan rendah, sehingga mereka tetap bergantung pada layanan tatap muka. Informasi jadwal Samsat Keliling juga belum tersosialisasi merata. Temuan ini menegaskan perlunya mempertahankan layanan tatap muka, sambil memperkuat infrastruktur digital dan memperluas sosialisasi berbasis teknologi untuk memastikan aksesibilitas dan kepatuhan wajib pajak secara efektif.

3.1.2 Desain Kebijakan

Desain kebijakan merupakan dimensi kedua dalam kerangka teori Knill & Tosun (2020) yang menyangkut bagaimana suatu kebijakan dirancang agar dapat dilaksanakan secara efektif. Dimensi ini mencakup dua indikator, yaitu kejelasan prosedur, waktu, dan sumber daya dalam kebijakan, serta jumlah perubahan target atau tujuan kebijakan dari desain awalnya. Desain yang baik harus memberikan panduan yang jelas kepada pelaksana agar kebijakan dapat dijalankan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

3.1.2.1 Kejelasan Prosedur, Waktu, dan Sumber Daya

Desain kebijakan di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong menekankan prosedur yang jelas, alokasi waktu realistis, dan sumber daya memadai. Prosedur tertulis mengacu pada SOP Pergub Bengkulu Nomor 5 Tahun 2025, mulai dari verifikasi STNK dan KTP hingga pembayaran dan bukti terbit. Wawancara dan observasi menunjukkan bahwa gangguan sistem digital memaksa proses manual, memperlambat pelayanan dan menumpuk antrean. Masyarakat kesulitan mengakses informasi besaran pajak sebelum datang, sehingga persiapan uang terbatas. Data 2024 menunjukkan realisasi PKB hanya 95,09% dari target, menegaskan kendala bukan pada prosedur, melainkan kapasitas sumber daya dan keterbatasan teknologi. Peneliti merekomendasikan penguatan sistem informasi dan sosialisasi agar wajib pajak lebih siap dan pelayanan lebih efisien.

3.1.2.2 Jumlah Perubahan Target atau Tujuan Kebijakan dari Desain Awal Kebijakan

Perubahan target kebijakan publik wajar sebagai penyesuaian terhadap pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dan kebutuhan fiskal daerah, namun tetap harus konsisten dengan tujuan awal. Di Kabupaten Rejang Lebong, tujuan PKB tetap pada optimalisasi penerimaan PAD, sementara target tahunan meningkat dari Rp20,6 miliar (2024) menjadi Rp25,97 miliar (2025). Wawancara dan observasi menunjukkan peningkatan target belum diimbangi kapasitas SDM dan infrastruktur, termasuk keterbatasan armada Samsat Keliling dan gangguan sistem digital. Kondisi ini menimbulkan tekanan administratif, antrean panjang, dan penundaan pelayanan. Data dokumentasi memperkuat bahwa realisasi pembayaran belum optimal. Fenomena ini mencerminkan adanya *implementation gap* antara target kebijakan dan kapasitas organisasi. Peneliti menyimpulkan bahwa meski tujuan tetap tercapai, peningkatan

target tahunan membutuhkan peningkatan kapasitas pelaksana agar efektivitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak tetap terjaga.

3.1.3 Struktur Pengawasan

Struktur pengawasan merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan PKB di Kabupaten Rejang Lebong, menekankan kontrol terhadap jalannya pelaksanaan sesuai tujuan. Pengawasan dilakukan melalui dua mekanisme utama: pengawasan masyarakat sebagai kontrol sosial dan pengawasan formal oleh badan institusional. Kedua mekanisme ini saling melengkapi untuk menjaga integritas, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik. Sistem pengawasan efektif memastikan kebijakan dijalankan secara efisien, mencegah penyimpangan, serta mendukung penerimaan Pendapatan Asli Daerah, sehingga kualitas pelayanan dan efektivitas implementasi PKB tetap terjaga.

3.1.3.1 Pengawasan Oleh Masyarakat

Pengawasan masyarakat merupakan partisipasi publik untuk memastikan pelayanan PKB di Kabupaten Rejang Lebong berjalan akuntabel. UPTD SAMSAT menyediakan kotak saran, nomor pengaduan, dan media sosial, namun pemanfaatannya masih rendah karena keterbatasan informasi dan preferensi komunikasi langsung. Observasi menunjukkan kotak saran kurang terlihat dan prosedur pengaduan kurang tersosialisasi. Masyarakat pedesaan lebih percaya komunikasi interpersonal daripada mekanisme formal. Temuan menegaskan bahwa pengawasan publik belum optimal dan bersifat administratif, sehingga diperlukan kanal digital responsif, sosialisasi hak masyarakat, dan pendekatan komunikasi yang sesuai karakter sosial lokal untuk meningkatkan partisipasi aktif dan berkelanjutan dalam pengawasan pelayanan publik.

3.1.3.2 Pengawasan Oleh Badan Pengawas

Pengawasan formal pada implementasi PKB di Kabupaten Rejang Lebong dilakukan secara sistematis dan berjenjang. Melibatkan pengawasan internal UPTD SAMSAT, monitoring Bapenda Provinsi, PT Jasa Raharja, dan BPK, mekanisme ini memastikan kepatuhan, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan. Evaluasi rutin, supervisi harian, serta operasi gabungan dengan Polda Bengkulu memperkuat efektivitas, menekan tunggakan, dan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pengawasan formal tidak hanya administratif, tetapi juga edukatif, membentuk budaya kepatuhan. Kolaborasi lintas lembaga mencerminkan *collaborative governance*, yang mengintegrasikan pendekatan persuasif dan koersif, sehingga pelayanan PKB berjalan efisien, konsisten, dan sesuai tujuan kebijakan.

Tabel 6. Hasil Pengawasan Eksternal dan Audit Formal UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong

No	Lembaga Pengawas	Jenis Dokumen	Hasil Pemeriksaan
1	Bapenda Provinsi Bengkulu	Laporan Hasil Evaluasi Kinerja (Bulanan & Triwulanan)	Akurasi rekonsiliasi data penerimaan harian antara UPTD SAMSAT dengan Kas Daerah mencapai status sinkron 100%. Pembukuan dan penyetoran dinilai tertib secara administratif serta sesuai regulasi Perda.

2	Badan Pemeriksa Keuangan	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas LKPD Provinsi Bengkulu	Sektor Pendapatan PKB di UPTD SAMSAT Rejang Lebong dinyatakan *zero findings* (tidak ditemukan penyimpangan anggaran). Sistem Pengendalian Intern (SPI) dinilai andal dan akuntabel, disertai saran administratif untuk mengoptimalkan penagihan piutang pajak.

Sumber : Data Dokumentasi UPTD Samsat Kab Rejang Lebong 2026

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti menyimpulkan bahwa pengawasan oleh badan pengawas formal dalam implementasi kebijakan pemungutan PKB di Kabupaten Rejang Lebong telah berjalan dengan cukup baik dan efektif. Struktur pengawasan yang berlapis, mulai dari supervisi internal, monitoring Bapenda Provinsi, pengawasan lintas instansi, hingga audit oleh BPK, menunjukkan adanya sistem kontrol administratif yang relatif kuat. Dalam perspektif teori Knill dan Tosun (2020), kondisi ini mengindikasikan bahwa dimensi struktur pengawasan telah mampu mendukung stabilitas implementasi kebijakan dan menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan sesuai dengan tujuan awalnya. Meskipun demikian, pengawasan formal tetap perlu diimbangi dengan penguatan pengawasan partisipatif dari masyarakat agar proses pengendalian kebijakan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga memperoleh legitimasi sosial dari masyarakat sebagai penerima layanan.

3.1.4 Desain Kelembagaan

Desain kelembagaan menekankan struktur organisasi pelaksana, pembagian kewenangan, dan koordinasi antarinstansi dalam implementasi kebijakan PKB. Keberhasilan kebijakan tidak hanya bergantung pada substansi, tetapi juga kemampuan organisasi menjalankan fungsi pelayanan secara efektif dan efisien. Struktur yang tumpang tindih dapat menimbulkan konflik, lambannya pelayanan, dan ketidakefisienan birokrasi. Di Kabupaten Rejang Lebong, PKB melibatkan berbagai institusi dengan kewenangan berbeda yang harus bekerja terpadu. Desain kelembagaan yang baik ditandai oleh pembagian tugas jelas, minim tumpang tindih, dan koordinasi yang mendukung pencapaian tujuan kebijakan secara kolektif.

3.1.4.1 Jumlah Organisasi Pelaksana

Pelaksanaan PKB di Kabupaten Rejang Lebong melibatkan tiga organisasi utama: UPTD SAMSAT Bapenda Provinsi, Polres Rejang Lebong, dan PT Jasa Raharja. Ketiga institusi menjalankan fungsi berbeda namun saling melengkapi dalam sistem pelayanan terpadu satu atap, meningkatkan efisiensi birokrasi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Desain kelembagaan ini mengurangi prosedur berbelit, mempercepat pelayanan, dan mempermudah wajib pajak menyelesaikan semua keperluan dalam satu lokasi. Namun, keterbatasan personel di masing-masing instansi menyebabkan overload saat volume pelayanan tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa jumlah organisasi optimal, tetapi efektivitas juga sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia pendukung untuk memastikan kualitas dan kecepatan pelayanan tetap terjaga.

Tabel 7. Data Jumlah Personel dan Kebutuhan Ideal Instansi Pelaksana SAMSAT

No	Instansi	Jumlah	Kebutuhan	Kurang
1	Bapenda Provinsi	18 orang	22 orang	4 orang
2	Polres Rejang Lebong	4 orang	6 orang	2 orang

3	PT Jasa Rajarja	1 orang	3 orang	2 orang
Total		23 orang	31 orang	8 orang

Sumber : UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong 2026

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti menyimpulkan bahwa secara kelembagaan, desain organisasi pelaksana kebijakan pemungutan PKB di Kabupaten Rejang Lebong telah dirancang secara tepat melalui sistem pelayanan terpadu tiga instansi dalam satu atap. Pembagian kewenangan antarorganisasi sudah berjalan cukup jelas dan tidak menunjukkan adanya konflik kelembagaan yang berarti. Hal ini senada dengan pernyataan (Rahmadanita et al., 2018) bahwa reformasi kelembagaan dapat dilakukan untuk memperkuat pelaksaan suatu kebijakan.

3.1.4.2 Koordinasi Internal dan Antar Organisasi

Koordinasi internal dan antar organisasi menjadi kunci keberhasilan implementasi PKB di Kabupaten Rejang Lebong, mengingat keterlibatan tiga institusi: UPTD SAMSAT, Polres, dan PT Jasa Raharja. Mekanisme koordinasi dilakukan melalui rapat rutin, komunikasi harian, dan program kolaboratif seperti Samsat Senja. Hambatan muncul dari pergantian personel yang memerlukan adaptasi dan integrasi sistem informasi yang belum optimal. Meski demikian, koordinasi secara umum efektif, mendukung pelayanan cepat, jelas, dan minim hambatan administratif. Penguatan teknologi informasi dan transfer pengetahuan yang sistematis diperlukan untuk menjaga stabilitas pelayanan, memperkuat sinergi antarinstansi, dan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan publik (Samsurijan et al., 2024).

3.1.5 Kemampuan Administratif

Kemampuan administratif merupakan salah satu dimensi yang sangat menentukan dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Dalam perspektif implementasi kebijakan menempatkan kemampuan administratif sebagai kapasitas organisasi pelaksana dalam menyediakan sumber daya, menjalankan prosedur, serta memastikan kebijakan dapat diterapkan secara efektif di lapangan (Knill & Tosun, 2020). Dengan kata lain, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas desain kebijakannya, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dan institusi pelaksana dalam menerjemahkan kebijakan tersebut ke dalam praktik pelayanan publik sehari-hari.

Dalam konteks pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Rejang Lebong, kemampuan administratif menjadi aspek yang sangat penting mengingat tingginya target penerimaan daerah, luasnya wilayah pelayanan, serta karakteristik geografis yang cukup menantang. Kemampuan administratif dalam penelitian ini dianalisis melalui tiga indikator utama, yaitu ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan, kecukupan sumber daya, dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketiga indikator tersebut saling berkaitan dan secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan serta efektivitas implementasi kebijakan pemungutan PKB di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong (Knill & Tosun, 2020).

3.1.5.1 Ketersediaan Sumber Daya yang Dibutuhkan

Ketersediaan sumber daya, termasuk SDM, anggaran, infrastruktur, dan teknologi, merupakan prasyarat utama implementasi PKB di Kabupaten Rejang Lebong. Wawancara dan observasi menunjukkan kapasitas SDM terbatas dibandingkan beban pelayanan ribuan wajib pajak, menyebabkan aparatur mengalami *administrative overload*. Keterbatasan ini mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan, ditambah gangguan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang tidak stabil. Masyarakat merasakan antrean panjang dan keterlambatan pelayanan. Dokumentasi inventaris, kepegawaian, dan realisasi anggaran mendukung temuan ini. Peneliti menyimpulkan bahwa meskipun instrumen kebijakan

dirancang baik, efektivitas implementasi PKB sangat bergantung pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan teknologi pendukung agar pelayanan lebih responsif dan efisien.

Guna memvalidasi seluruh pernyataan informan serta hasil pengamatan di lapangan, penemuan tersebut diperkuat dengan data dokumentasi inventarisasi aset, kepegawaian, dan realisasi anggaran operasional tahun berjalan pada UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong yang terangkum dalam Tabel 8. berikut:

Tabel 8. Profil Ketersediaan Sumber Daya UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong

No	Jenis Sumber Daya	Komponen Khusus	Jumlah
1	Sumber Daya Manusia	Aparatur Pelaksana Samsat	18 Personel
2	Sarana & Prasarana	Armada Samsat Keliling	1 Unit Mobil
		Perangkat Komputer	5 Unit

Sumber : UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong 2026

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti menganalisis bahwa ketersediaan sumber daya di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong masih belum memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan secara optimal. Keterbatasan jumlah aparatur, minimnya anggaran pengembangan sistem, serta belum stabilnya infrastruktur teknologi menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas implementasi kebijakan pemungutan PKB. Dalam kerangka teori Knill dan Tosun (2020), kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas administratif organisasi pelaksana masih memerlukan penguatan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara maksimal.

3.1.5.2 Kecukupan Sumber Daya yang Dibutuhkan

Kecukupan sumber daya di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong masih belum sebanding dengan meningkatnya jumlah kendaraan terdaftar. Peningkatan beban pelayanan dari 87.890 unit (2022) menjadi 126.493 unit (2025) belum diimbangi tambahan SDM, armada Samsat Keliling, maupun integrasi sistem informasi. Keterbatasan anggaran mempengaruhi pengembangan pelayanan, perawatan sistem, dan pelatihan staf. Armada keliling yang hanya satu unit menyebabkan frekuensi kunjungan ke 15 kecamatan sangat terbatas. Hal ini berdampak langsung pada waktu tunggu masyarakat, biaya sosial, dan potensi kepatuhan pajak. Peneliti menyimpulkan bahwa kapasitas administratif perlu diperkuat melalui peningkatan SDM, armada, dan sistem digital untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelayanan yang terus berkembang (Santoso et al., 2019).

3.1.5.3 Kemampuan Melaksanakan SOP

Kemampuan aparatur UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong dalam melaksanakan SOP PKB tergolong baik. Petugas memahami prosedur pelayanan dari pendaftaran hingga penerbitan bukti pembayaran dan mendapatkan pembekalan teknis serta supervisi rutin. Namun, efektivitas SOP terpengaruh oleh kendala eksternal, seperti gangguan sistem digital, tingginya volume pelayanan, dan keterbatasan personel. Saat jaringan terganggu, prosedur manual memerlukan waktu lebih lama, memperlambat layanan hingga 60–90 menit per wajib pajak. Masyarakat menilai pelayanan transparan dan sesuai prosedur, tetapi lamanya waktu tunggu masih menjadi kendala. Temuan ini menunjukkan kapasitas administratif sudah terbentuk, tetapi perlu dukungan infrastruktur teknologi dan tambahan SDM agar pelaksanaan SOP lebih konsisten dan kualitas pelayanan publik meningkat (Knill & Tosun, 2020).

3.1.6 Penerimaan Sosial

Penerimaan sosial merupakan dimensi penting dalam implementasi kebijakan publik karena berkaitan dengan sejauh mana masyarakat menerima, memahami, dan mendukung

kebijakan yang dijalankan pemerintah. Menurut Knill dan Tosun(2020), kebijakan publik akan lebih efektif apabila memperoleh legitimasi sosial dari masyarakat sebagai kelompok sasaran kebijakan. Dukungan masyarakat tidak hanya tercermin dari kepatuhan administratif semata, tetapi juga dari adanya kesadaran kolektif bahwa kebijakan tersebut memberikan manfaat nyata bagi kehidupan sosial dan pembangunan daerah.

Dalam konteks kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Rejang Lebong, penerimaan sosial menjadi dimensi yang sangat penting mengingat keberhasilan penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat. Masyarakat yang memahami manfaat pajak cenderung memiliki kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan masyarakat yang hanya membayar pajak karena takut terhadap sanksi administratif atau penegakan hukum. Oleh sebab itu, penerimaan sosial dalam penelitian ini dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu tingkat kemanfaatan yang dirasakan masyarakat dan keterlibatan masyarakat dalam mendukung implementasi kebijakan.

3.1.6.1 Tingkat Kemanfaatan yang Dirasakan oleh Masyarakat

Tingkat kemanfaatan PKB bagi masyarakat Kabupaten Rejang Lebong masih belum optimal. Sosialisasi melalui spanduk, media sosial, dan Samsat Keliling telah dilakukan, tetapi akses informasi di wilayah pedesaan terbatas. Masyarakat lebih memahami kewajiban administratif dan takut sanksi dibanding manfaat pajak bagi pembangunan daerah. Observasi menunjukkan media sosialisasi menekankan kewajiban dan denda, belum menjelaskan kontribusi pajak terhadap fasilitas publik. Respons positif muncul ketika pemerintah hadir langsung melalui layanan keliling. Temuan ini menunjukkan legitimasi sosial kebijakan masih lemah dan perlunya strategi sosialisasi yang lebih persuasif dan substantif, khususnya untuk menjangkau masyarakat pedesaan agar memahami manfaat nyata pajak kendaraan.

3.1.6.2 Keterlibatan Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam implementasi PKB di Kabupaten Rejang Lebong masih bersifat pasif dan reaktif. Partisipasi mayoritas terbatas pada pembayaran pajak saat STNK mendekati masa berlaku, sementara kesadaran mandiri untuk mencari informasi atau mendorong orang lain patuh masih rendah. Sosialisasi pemerintah melalui spanduk, media sosial, dan kepala desa belum sepenuhnya menjangkau pedesaan, sehingga masyarakat sering mengetahui jadwal Samsat Keliling melalui komunikasi informal. Respons masyarakat meningkat saat ada program pemutihan atau insentif, menunjukkan motivasi potensial yang belum dimanfaatkan. Untuk meningkatkan partisipasi aktif, pemerintah perlu strategi sosialisasi lebih persuasif, menjelaskan manfaat nyata pajak bagi pembangunan daerah, melibatkan tokoh lokal sebagai agen sosialisasi, serta menyesuaikan pendekatan dengan pola komunikasi masyarakat pedesaan. Langkah ini diharapkan dapat mendorong keterlibatan berkelanjutan, meningkatkan kepatuhan sukarela, dan memperkuat legitimasi sosial kebijakan PKB (Boufounou et al., 2024).

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Setiap kebijakan publik dalam pelaksanaannya tidak pernah berjalan dalam kondisi ideal yang sepenuhnya bebas hambatan. Selalu ada faktor-faktor yang mendukung keberhasilannya sekaligus faktor-faktor yang menghambat pencapaian tujuannya. Memahami kedua kelompok faktor ini secara mendalam menjadi penting karena tanpa pemahaman yang tepat, upaya perbaikan kebijakan tidak akan menyentuh akar persoalan yang sesungguhnya.

Dalam konteks implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong, peneliti mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi jalannya kebijakan berdasarkan hasil triangulasi dari wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, serta data dokumentasi resmi UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong.

Faktor pendukung implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rejang Lebong meliputi dasar hukum yang jelas, sistem pelayanan terpadu, serta strategi implementasi yang seimbang. Dasar hukum yang berjenjang, mulai dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, peraturan daerah, hingga peraturan gubernur, memberikan kepastian bagi petugas dalam menjalankan pelayanan sesuai SOP. Selain itu, keberadaan SAMSAT Bersama memudahkan koordinasi antara UPTD Bapenda Provinsi, Polres Rejang Lebong, dan PT Jasa Raharja dalam satu sistem pelayanan, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan pembayaran pajak, pengesahan STNK, dan SWDKLLJ secara lebih efisien. Faktor lain yang mendukung adalah kombinasi pendekatan persuasif dan koersif.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Faktor penghambat implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rejang Lebong meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana pelayanan, kondisi geografis, teknologi, dan kesadaran masyarakat. Jumlah pegawai SAMSAT yang hanya 18 orang tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang mencapai 126.493 unit, sehingga menimbulkan beban kerja tinggi, antrean panjang, dan pelayanan lambat. Selain itu, armada Samsat Keliling yang hanya satu unit belum mampu menjangkau 15 kecamatan secara merata, sehingga sebagian wilayah hanya terlayani dalam waktu tertentu. Kondisi geografis Rejang Lebong yang berbukit dan memiliki akses jalan sulit juga menghambat mobilitas pelayanan. Hambatan ini diperparah oleh jaringan internet yang belum merata, sehingga aplikasi digital seperti SIGNAL belum optimal digunakan masyarakat pedesaan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Implementasi kebijakan pemungutan PKB di UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong secara keseluruhan telah berjalan melalui sistem pelayanan terpadu satu atap dan berbagai inovasi layanan, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan kerangka analisis Knill & Tosun (2020), dimensi pilihan instrumen, desain kebijakan, struktur pengawasan, dan desain kelembagaan pada dasarnya sudah terstruktur dengan baik secara administratif maupun regulatif. Namun, pelaksanaan kebijakan masih menghadapi kendala besar pada dimensi kemampuan administratif yang ditandai oleh kurangnya kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan infrastruktur pendukung. Selain itu, pada dimensi penerimaan sosial, tingkat literasi dan kesadaran fiskal masyarakat pedesaan masih tergolong rendah. Belum optimalnya implementasi ini dibuktikan dengan tren penurunan persentase realisasi pembayaran dari 96,68% pada tahun 2022 menjadi 95,09% pada tahun 2024, disertai dengan lonjakan jumlah kendaraan yang menunggak pajak dari 46.000 unit menjadi 65.300 unit.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya di lapangan. Faktor pendukung implementasi ini meliputi tersedianya landasan regulasi yang komprehensif, sinergi kuat yang terbangun antarinstansi dalam sistem Samsat satu atap (Bapenda, Polres, Jasa Raharja), serta berjalannya inovasi pelayanan seperti Samsat Keliling dan program pemutihan pajak. Sebaliknya, terdapat kendala teknis dan lingkungan yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan, yaitu keterbatasan jumlah pegawai pelayanan, armada Samsat Keliling yang tidak sebanding dengan luas wilayah, fluktuasi stabilitas konektivitas jaringan internet, rendahnya literasi perpajakan di masyarakat, serta topografi wilayah Kabupaten Rejang Lebong yang didominasi area perbukitan sehingga menyulitkan aksesibilitas pelayanan di wilayah terpencil.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada wilayah Kabupaten Rejang Lebong dan hanya berfokus pada implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain yang memiliki kondisi sosial, ekonomi, dan pelayanan Samsat yang berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi kajian serta menambahkan aspek lain seperti kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, digitalisasi pembayaran, sosialisasi pajak, dan koordinasi antarinstansi agar hasil penelitian lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepada seluruh staf UPTD SAMSAT Kabupaten Rejang Lebong, informan, serta keluarga dan rekan yang telah memberikan dukungan, masukan dalam penelitian ini. Peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada para dosen pembimbing yang telah memberikan arahan , bimbingan, dan masukan selama proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aji, A. W., Wardani, D. K., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh sistem *drive thru*, e-Samsat dan akses informasi terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor: Studi kasus pada wajib pajak di Samsat Sleman. *AKURAT: Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA, 12*(2), 78–87. https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/akurat/article/view/588

Akbari, Y. R., & Mubarak, A. (2024). Implementasi program aplikasi SIGNAL dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di UPTD Samsat Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 8*(1), 15961–15968. https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/14656

Rachman, B. M., Muttaqin, Z., & Cahyadini, A. (2021). Implementasi pengaturan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran, 2*(2), 253–283. https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jphp/article/view/384

Boufounou, P., Eriotis, N., Kounadeas, T., Argyropoulos, P., & Poulopoulos, J. (2024). Enhancing internal control mechanisms in local government organizations: A crucial step towards mitigating corruption and ensuring economic development. *Economies, 12*(4), 78. https://doi.org/10.3390/economies12040078

Enggaryanti, A. H. (2024). E-Samsat and motor vehicle taxpayer compliance in the perspective of systematic literature review. *Journal of Applied Management and Business, 5*(2), 64–77. https://doi.org/10.37802/jamb.v5i2.922

Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui online (E-Samsat) pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 20*(2), 95–109. https://jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/74

Febrina, N., Astuty, W., Sari, E. N., et al. (2022). Evaluation of contribution, effectiveness and potential motor vehicle tax against Regional Original Income (PAD) tudy In Tax And Retribution Management Agency North Sumatra Province Area Upt Samsat North Medan And South Medan . *Jurnal of Economics, 11*(02), 1404. https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/633

Izdihar, Z., Yulianti, R., & Rahmawati, R. (2024). Efektivitas pelayanan Samsat Keliling Kota Serang dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal, 2*(2), 94–103. https://doi.org/10.61332/antasena.v2i2.180

Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238

Knill, C., & Tosun, J. (2020). *Public policy: A new introduction*. Bloomsbury Academic.

Mardiasmo. (2019). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah* (Edisi terbaru). Andi.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 5 Tahun 2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Rahmadanita, A. Santoso,E.B.Wasistiono,S. (2018) . Impelementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 44*(2) https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=C5ANQ0UAAAAJ&citation_for_view=C5ANQ0UAAAAJ:u5HHmVD_uO8C

Salamon, L. M. (Ed.). (2002). *The tools of government: A guide to the new governance*. Oxford University Press.

Sakir, A. R. (2024). Efektifitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) *drive thru* di Kota Makassar. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan, 3*(1), 7–15.https://journal.uns.ac.id/index.php/evokasi/article/view/1079

Santoso, E. B., Moenek, R., & Nurpahdi, M. (2019). Evaluasi kebijakan pengembangan kawasan minapolitan di Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 45*(1), 17–32. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIPWP/article/view/351

Samsurijan, M. S., Ebekozien, A., Nor Azazi, N. A., Shaed, M. M., & Radin Badaruddin, R. F. (2024). Artificial intelligence in urban services in Malaysia: A review. *PSU Research Review, 8*(2), 321–340. https://doi.org/10.1108/PRR-07-2021-0034

UPTD Samsat Kabupaten Rejang Lebong. (2024). *Laporan tahunan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor 2022–2024*. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Rejang Lebong.

Yuda, M. T. M., & Musmini, L. S. (2024). Pengaruh program pemutihan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sistem Samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi, 15*(01), 189–199. https://doi.org/10.23887/jap.v15i01.48998

Yusrie, C. S., Aminah, S., Wasliman, I., & Sauri, R. S. (2020). Kebijakan publik dan kinerja birokrasi pendidikan dalam kompleksitas perkembangan: Kajian rencana pembangunan nasional. *Jurnal Dirosah Islamiyah, 2*(2), 126. https://www.researchgate.net/publication/352962431_Kebijakan_Publik_dan_Kinerja_Birokrasi_Pendidikan_Dalam_Kompleksitas_Perkembangan

Zarusdan, H., Aprianty, H., & Sakti, B. (2022). Implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor: Studi di Unit Pelayanan Terpadu Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaur. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 11*(1), 98–103. https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/id/article/view/2806

