

**TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT OGAN ILIR 1
BAPENDA SUMATERA SELATAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh :

**M. ROZY PRATAMA PUTRA
NIM. 070111282126037**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT OGAN ILIR 1 BAPENDA SUMATERA SELATAN)

SKRIPSI

Oleh:

M. ROZY PRATAMA PUTRA

NIM. 07011182126037

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 9 Mei 2025

Pembimbing,

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT OGAN ILIR 1 BAPENDA SUMATERA SELATAN)

SKRIPSI

Oleh :

M. ROZY PRATAMA PUTRA

NIM. 07011182126037

Telah dipertahankan di depan penguji

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada Tanggal 17 Mei 2025

Pembimbing :

1 Dr. Sena Putra Prabujava, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

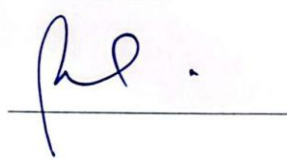


Penguji :

1 Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



2 Junaidi, S.IP., M.Si.
NIP. 197603092008011009



Mengetahui

Dekan FISIP UNSRIS.



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik**



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. ROZY PRATAMA PUTRA

N I M : 07011182126037

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan)** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang di temukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 9 Mei 2025



M. ROZY PRATAMA PUTRA

NIM. 07011182126037

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.

By B.j. Habibie

Pada akhirnya ini semua hanyalah permulaan,
pada akhirnya kami semua berkawan dengan sebentar.

By Nadin Amizah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang Tua Penulis
2. Saudara dan Saudari Penulis
3. Keluarga Besar Penulis
4. Universitas Sriwijaya
5. Kantor SAMSAT Ogan Ilir 1
6. Teman-Teman dan Sahabat Penulis

ABSTRAK

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat transparansi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta studi dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Samsat Ogan Ilir 1 telah menerapkan prinsip transparansi melalui keterbukaan informasi terkait prosedur pembayaran pajak, persyaratan administrasi, biaya, dan waktu pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini menyoroti bahwa meskipun transparansi telah diterapkan, masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam digitalisasi layanan, peningkatan akses informasi, dan efisiensi proses administrasi guna meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Transparansi, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat, Administrasi Publik.

Pembimbing



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Indralaya, Mei 2025

Ketua jurusan ilmu administrasi publik
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Transparency in public services is a fundamental aspect of increasing public trust in the government. This study aims to analyze the level of transparency in motor vehicle tax payment services at the Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda South Sumatra office. This research employs a qualitative method, with data collected through interviews, observations, and relevant document studies. The findings indicate that Samsat Ogan Ilir 1 has implemented transparency principles by providing open access to information related to tax payment procedures, administrative requirements, costs, and service duration. The study concludes that although transparency has been applied, there is still room for improvement, particularly in service digitalization, increased accessibility of information, and administrative efficiency to enhance taxpayer satisfaction and trust in the motor vehicle taxation system.

Keywords: *Transparency, Public Service, Motor Vehicle Tax, Samsat, Public Administration.*

Pembimbing



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Indralaya, Mei 2025

**Ketua jurusan ilmu administrasi publik
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan)” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana serta sebagai wujud kontribusi dalam mengkaji aspek transparansi pelayanan publik, khususnya dalam administrasi perpajakan kendaraan bermotor.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan kepada hambamu dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa pertolongan dan ridha-Nya, perjalanan akademik ini tidak akan dapat saya lalui dengan baik.
2. kedua orang tua saya, dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, terutama ayah, yang telah menjadi pilar kekuatan dalam setiap langkah perjalanan hidup saya.
3. Keluarga besar saya, dengan penuh rasa cinta dan hormat, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga saya, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah perjalanan hidup ini.
4. Saudara-saudariku tercinta, Rendy dan putri. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, dan semangat yang telah kalian berikan sepanjang perjalanan ini.
5. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M. Si. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

6. Prof. Dr. Alfitri., M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
8. Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing akademik, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama masa studi saya.
9. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik, serta masukan berharga dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
10. Ita permata sari selaku Pengadministrasi Pendidikan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, yang telah memberikan bantuan dan dukungan administratif selama proses studi saya. Peran beliau dalam mengelola administrasi akademik telah sangat membantu kelancaran berbagai tahapan studi, termasuk dalam penyusunan skripsi ini.
11. Dosen dan staf akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan politik yang telah membekali saya dengan ilmu dan wawasan yang sangat berharga.
12. Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan yang telah bersedia memberikan data, informasi, dan akses penelitian sehingga saya dapat memperoleh hasil kajian yang lebih mendalam.
13. Teman-teman kecilku yang bernama Ageng, Ammar, Abid, Zeri, dan lain-lain. Terima kasih atas setiap momen kebersamaan, tawa, dan cerita yang telah kita bagi.
14. Teman-teman perkuliahan yang telah menemani perjalanan akademik ini, khususnya Dioba, Ferdinan, Lena, Ainy, Dhea, Luluk, Mutiara, Nashwa, zerhvin, Reza, Reno, Yoga, Iksan, Adit, Rama, Annas, Fathan, dan lain-lain. saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
15. Teman-teman kedaerahan yang selalu menjadi bagian dari perjalanan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Rehan, Fauzan, Thoriq, Diva, Diva, Mutiara, Zaki, Malik, Faiz, Bian, Rayi, dan lain-lain. Bersama kalian, setiap langkah dalam perkuliahan

menjadi lebih bermakna, penuh kebersamaan, dan sarat akan semangat perjuangan.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun guna perbaikan lebih lanjut. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, masyarakat, serta instansi terkait dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Indonesia.

Indralaya, 17 Mei 2025

A handwritten signature in black ink on a light gray rectangular background. The signature is stylized, featuring several overlapping horizontal and diagonal strokes, with a small dot at the end.

M. ROZY PRATAMA PUTRA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pelayanan Publik	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	14
2.1.3 Tujuan Pelayanan Publik.....	17
2.2 Transparansi Pelayanan Publik.....	18

2.2.1	Pengertian Transparansi	18
2.2.2	Tujuan Transparansi.....	19
2.2.3	Prinsip-Prinsip Transparansi	19
2.2.4	Undang-Undang Transparansi Pelayanan Publik.....	20
2.2.4	Manfaat Transparansi dalam Pelayanan Publik	20
2.3	Model Teori Transparansi Pelayanan Publik.....	21
2.3.1	Teori Transparansi Menurut Andrianto	21
2.3.2	Teori Transparansi Menurut Mardiasmo	24
2.3.3	Teori Transparansi Yang Digunakan Oleh Penulis.....	26
2.4	Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4.1	Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4.2	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	32
2.5	Penelitian Terdahulu	33
2.6	Kerangka Pemikiran	40
BAB III		41
METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Lokasi Penelitian	41
3.3	Definisi Konsep	41
3.3	Fokus Penelitian	43
3.4	Jenis dan Sumber Data	44
3.5	Informan Penelitian	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data	46
3.7	Teknik Analisis Data	48
3.8	Jadwal Penelitian	51
3.9	Sistematika Penulisan.....	52

BAB IV	50
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Kantor Samsat Ogan Ilir 1 BAPENDA Sumatera Selatan.....	50
4.1.2 Lokasi Kantor Samsat Ogan Ilir 1 BAPENDA Sumatera Selatan.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Samsat Ogan Ilir 1	52
4.1.4 Visi Dan Misi Kantor Samsat Ogan Ilir 1	52
4.1.5 Tugas Dan Fungsi Kantor Samsat Ogan Ilir 1	53
4.2 Informan Penelitian	55
4.3 Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Keterbukaan Proses	57
4.3.2 Kemudahan Akses.....	71
4.3.3 Keterbukaan Regulasi	76
4.4 Hasil Pembahasan.....	80
4.4.1 Keterbukaan Proses	80
4.4.2 Kemudahan Akses.....	94
4.4.3 Keterbukaan Regulasi	99
BAB V.....	101
PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Tabel Permasalahan Transparansi.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	43
Tabel 3. 2 Informan penelitian.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pemetaan visualisasi bibliometrik.....	6
Gambar 2. 1 kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3. 1 Analisis data dalam penelitian kualitatif	50
gambar 4. 1 Lokasi Kantor Samsat Ogan Ilir 1.....	51
gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Ogan Ilir 1	52
gambar 4. 3 Loker pembayaran pajak kendaraan bermotor	59
gambar 4. 4 persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor	62
gambar 4. 5 jenis dan tarif pajak kendaraan bermotor	65
gambar 4. 6 standar pelayanan waktu	68
gambar 4. 7 tata tertib di samsat ogan ilir 1	71

DAFTAR SINGKATAN

- | | |
|------------|---|
| 1. SAMSAT | : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap |
| 2. PAD | : Pendapatan Asli Daerah |
| 3. BAPENDA | : Badan Pendapatan Daerah |
| 4. UNDP | : United Nation Development Program |
| 5. DAK | : Dana Alokasi Khusus |
| 6. SWDKLLJ | : Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yang pertama itu perihal atau cara melayani, yang kedua itu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan yang ketiga itu ialah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasar-nya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (Haerana & Burhanuddin, 2022).

Pelayanan publik merupakan salah satu pekerjaan yang harus dijalankan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab terhadap Masyarakat (Erlianti, 2019). Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel menjadi tuntutan yang semakin mendesak. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah transparansi, yaitu keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Amhas, 2018).

Transparansi adalah salah satu pilar utama dalam pelayanan publik yang modern (Putri, 2018). Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat mengakses informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang mereka terima, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Transparansi juga berperan penting dalam mempromosikan akuntabilitas dan integritas, sehingga dapat mencegah terjadinya praktik korupsi. Secara global, banyak negara telah mengadopsi standar transparansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa proses birokrasi berjalan dengan efisien dan terbuka.

Di Indonesia, penerapan transparansi dalam pelayanan publik telah menjadi prioritas utama pemerintah (Irmawati et al., 2022). Kebijakan ini adalah bagian dari upaya reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Salah satu sektor yang sangat diperhatikan dalam penerapan transparansi adalah sektor pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah telah mengadopsi berbagai inisiatif untuk mendigitalisasi layanan ini, dengan harapan dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi potensi terjadinya korupsi (Irawan andri, 2018).

Sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang otonomi daerah yang kemudian diperbaharui dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014, membawa dampak dibidang perpajakan dalam perubahan sistem

pemungutannya yaitu adanya sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada pada pemerintahan pusat diserahkan kepada daerah otonom (Ahmad et al., 2021). Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang signifikan dan menjadi pilar utama dalam pembiayaan berbagai program pembangunan daerah (Christofel Kifli Madundang, 2014). Oleh karena itu, penting bagi setiap pemerintah daerah untuk memastikan bahwa proses pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan dengan efektif, efisien, dan memenuhi harapan wajib pajak.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang sangat signifikan. Pajak yang diterima dari kendaraan bermotor tidak hanya untuk anggaran daerah akan tetapi juga berperan dalam mendanai berbagai program pembangunan yang berdampak langsung pada kesejahteraan Masyarakat. Oleh sebab itu, optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu prioritas penting diperhatikan oleh pemerintah (Ringan, 2023).

Di Indonesia, Pembayaran pajak kendaraan bermotor ditangani oleh instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dikenal dengan sebutan kantor samsat (Krisnadeva & Merkusiwati dalam Chaerani et al. 2024). Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan dan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak hanya

berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan pendapatan, tetapi juga mencerminkan efektivitas pelayanan pemerintah dalam mengelola administrasi pajak yang transparan dan akuntabel.

SAMSAT merupakan suatu organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam hal pajak kendaraan bermotor dan pajak balik nama kendaraan bermotor (Ising & Damayanti, 2015). Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, kantor SAMSAT mempunyai peran yang sangat strategis, baik bertugas menjadi pelayanan yang baik kepada Masyarakat agar proses pembayaran pajak berjalan lancar, cepat, dan mudah. Akan tetapi, kantor SAMSAT ini juga bertugas untuk menumbuhkan kesadaran Masyarakat dalam kesadaran dan kepatuhan dalam pembayaran pajak secara rutin.

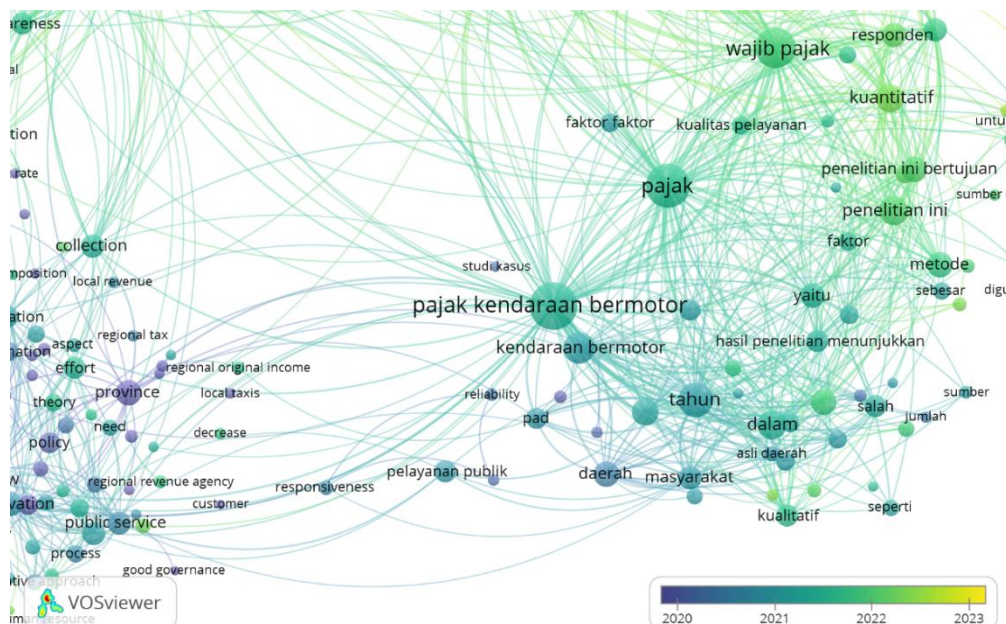
Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan adalah salah satu unit pelayanan yang bertanggung jawab atas pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Ogan Ilir. Kantor ini telah menjadi fokus studi kasus untuk mengkaji implementasi transparansi dalam pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai inisiatif telah dilakukan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan di kantor ini. Beberapa inisiatif tersebut meliputi implementasi sistem digital, peningkatan akses informasi bagi masyarakat, serta pelatihan bagi petugas pelayanan untuk memastikan bahwa mereka memahami dan menerapkan prinsip-prinsip transparansi dalam pekerjaan mereka.

transparansi merupakan salah satu komponen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (irawan andri, 2018). Menurut Dwiyanto transparansi dalam pelayanan publik dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu keterbukaan proses, kemudahan akses, dan keterbukaan regulasi. Keterbukaan proses mencakup publikasi proses, persyaratan, biaya, waktu, dan prosedur yang ditempuh dalam pelayanan publik. Kemudahan akses berarti informasi harus tersedia dalam format yang sederhana dan dapat diakses melalui berbagai media. Keterbukaan regulasi mengacu pada aturan dan prosedur pelayanan yang sederhana, langsung, dan mudah diterapkan.

Dalam konteks pembayaran pajak kendaraan bermotor, transparansi memegang peranan penting. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang signifikan, dan keberhasilan dalam pengelolaan pajak ini dapat berdampak langsung pada pembangunan daerah. Namun, pelayanan publik di bidang ini masih menghadapi tantangan dalam hal transparansi, terutama di tingkat lokal, seperti yang terjadi di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas informasi. Informasi mengenai prosedur, tarif, dan persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sering kali tidak tersedia dengan mudah atau tidak disampaikan dengan jelas kepada wajib pajak. Hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat yang ingin memenuhi kewajibannya. Misalnya, masih banyak wajib pajak yang mengeluhkan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru mengenai

proses pembayaran pajak, baik melalui situs web resmi maupun di kantor Samsat sendiri.



Gambar 1. 1 Pemetaan visualisasi bibliometrik

Berdasarkan hasil analisis literatur yang divisualisasikan melalui peta metadata menggunakan perangkat lunak VOSviewer, terlihat bahwa penelitian tentang pajak kendaraan bermotor banyak membahas isu-isu seperti "kualitas pelayanan, efisiensi, dan kontribusi pajak terhadap PAD. Namun, aspek transparansi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor belum menjadi perhatian utama. Hal ini menunjukkan adanya gap dalam literatur yang dapat dieksplorasi lebih lanjut. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kepuasan wajib pajak atau efektivitas layanan. Sementara itu, dimensi transparansi, yang melibatkan persepsi wajib pajak terhadap keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan akuntabilitas petugas pelayanan, masih minim pembahasannya.

Selain itu, visualisasi metadata menunjukkan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya sering membahas topik seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *customer satisfaction* sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Namun, transparansi yang sebenarnya menjadi elemen kunci dalam menciptakan kepercayaan publik justru kurang disorot. Penelitian sebelumnya juga cenderung fokus pada tingkat makro, seperti kebijakan nasional atau provinsi, sehingga belum menggali isu-isu transparansi di tingkat lokal. Padahal, pelayanan publik di tingkat daerah, seperti di Kantor Samsat Ogan Ilir, menghadapi tantangan yang unik, seperti keterbatasan sumber daya, tingginya resistensi terhadap perubahan, dan rendahnya literasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai masalah terkait transparansi di pelayanan pajak kendaraan bermotor, seperti kurangnya keterbukaan informasi tentang prosedur pembayaran pajak, sistem pelayanan yang tidak efisien, serta munculnya permasalahan seperti percaloan dan pungutan liar. Isu-isu tersebut tidak hanya menciptakan ketidakpuasan masyarakat tetapi juga dapat mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan transparansi melalui penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi layanan pajak online. Namun, implementasi di tingkat lokal sering kali tidak berjalan optimal akibat berbagai kendala, termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan petugas, dan resistensi terhadap adopsi sistem baru.

Tabel1. 1Tabel Permasalahan Transparansi

Aspek Transparansi	Permasalahan yang Ditemui	Dampak
Akses Informasi Digital	Tidak tersedia website resmi untuk mengakses informasi public	Masyarakat kesulitan memperoleh informasi yang dibutuhkan
Publikasi Data	Minimnya publikasi data dan laporan secara berkala	Rendahnya akuntabilitas dan keterbukaan informasi
Saluran Komunikasi	Terbatasnya saluran komunikasi antara lembaga dengan masyarakat	Komunikasi satu arah dan kurang responsive
Keterbukaan Proses	Informasi terkait proses pembayaran sudah tersedia namun belum optimal	Masih banyak Masyarakat kebingungan dalam melakukan pembayaran
Dokumentasi	Dokumentasi kegiatan dan program yang tidak lengkap	Sulitnya evaluasi dan monitoring
Media Sosial	Belum optimalnya penggunaan media sosial sebagai sarana transparansi	Jangkauan informasi terbatas
Layanan Online	Belum tersedianya layanan online yang memadai	Pelayanan masih manual dan kurang efisien

Sumber : Diolah penulis, (2025)

Berbagai permasalahan transparansi sebagaimana teridentifikasi dalam tabel di atas menunjukkan kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang perpajakan kendaraan bermotor. Permasalahan-permasalahan tersebut saling berkaitan dan membutuhkan pendekatan komprehensif untuk mengatasinya. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk memahami akar permasalahan dan mengembangkan solusi yang tepat sasaran.

Kantor Samsat Ogan Ilir sebagai lembaga pelayanan publik memerlukan pemahaman mendalam tentang bagaimana transparansi diterapkan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta

bagaimana hal tersebut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan. Pemahaman ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan. Dengan mengidentifikasi celah dalam transparansi dan faktor-faktor yang memengaruhinya, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Kantor Samsat Ogan Ilir untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika transparansi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi celah dalam literatur dengan menyajikan analisis berbasis konteks lokal yang dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan mampu mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transparansi bukan hanya menjadi alat untuk menciptakan kepercayaan publik, tetapi juga menjadi fondasi bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat transparansi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan?

2. Apa yang harus dilakukan agar transparansi bisa terjaga di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka dapat dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat transparansi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan.
2. Untuk menganalisis apa saja yang harus dilakukan agar transparansi bisa terjaga di Kantor Samsat Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi :

1. Manfaat Teoritis

Harapannya hasil dari penelitian ini dapat memperkaya kajian literatur ilmiah tentang transparansi pelayanan publik dalam konteks pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. khususnya dalam konteks kantor SAMSAT Ogan Ilir 1 Bapenda Sumatera Selatan. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu dan menjadi pengembangan pada bidang akademis dibidang administrasi publik secara khusus serta dapat menjadi rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan Dapat menjadi bahan masukan mengenai bagi Kantor SAMSAT Ogan Ilir 1 Bapenda Provinsi Sumatera Selatan mengenai aspek-aspek pelayanan berdasarkan kebutuhan dan harapan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. ... Adil, M. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15–23. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3401>
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Chaerani, F. ... Khasanah, U. (2024). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237–253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Christofel Kifli Madundang, V. I. (2014). Analisis Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Di Kantor Bersama Samsat Bitung. *Jurnal EMBA*, 2(4), 90–99.
- Deda, H. A., & Hardianto, W. T. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 1. www.publikasi.unitri.ac.id
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Erlina, N. W. P. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dalam Mewujudkan Kepatuhan

- Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi ...)*, 6(1), 269–278.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekososbudkum/article/view/42009%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekososbudkum/article/download/42009/37262>
- Fachrizal, A. ... Adam, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2993–3008. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1691>
- Haerana & burhanuddin. (2022). *Buku Manajemen Pelayanan Publik* (Ihyani Malik (ed.); 1st ed.). WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG.
- Haerana & Burhanuddin. (2022). *Buku PELAYANAN PUBLIK* (I. Malik (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- irawan andri. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru. *MADANI JURNAL POLITIK DAN SOSIAL KEMAYARAKATAN*, 10(2), 65–71.
<https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903>
- Irmawati, I. ... Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–57.
<https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>
- Ising, S. B., & Damayanti, N. (2015). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

dan Bea Balik Nama Kendaraan di Kantor Samsat Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Pencerah Publik*, 2(1), 10–13. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v2i1.782>

John W. Creswell. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (SAGE Publication (ed.); 4th ed.). PUSTAKA PELAJAR.

John W. Creswell. (2018). *Buku Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (H. Salmon (ed.); 5th ed.). SAGE.

Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M. ... Marlynda Happy Nurmawati Sari, S. B. (2020). *Buku Pelayanan Publik* (Janner Simarmata (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.

Putri, F. M. W. I. (2018). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Universitas Airlangga Library*, X(X), 1–10.

Rahmatyha, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Pada Samsat Wilayah Kota Kendari. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2371–2382. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.350>

Ringan, A. Y. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi pada Samsat Konawe). *Jurnal Economina*, 2(7), 1699–1718. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.667>

- Sanadi, P. Y. F. ... Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
<https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Saputra, B. E. ... Saputra, E. (2021). Public service quality of motor vehicle tax payment. *Jurnal Governansi*, 7(April), 29–38.
- Silaban, D. himsar. (n.d.). *PELAYANAN PUBLIK DI ERA REFORMASI*. UNIV. PROF. DR. MOESTOPO.