

Inovasi Digital dan Kepercayaan Publik: Riset Persepsi dan Analisis Pada Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Busri^{1*}, Mohamad Thahir Haning²

^{1,2}Department of Public Administration, Hasanuddin University, Indonesia

*Email : busri22e@student.unhas.ac.id

ABSTRACT

Public trust plays an important role in forming a productive and responsive government, especially when the government faces pressure to provide effective services with limited resources. This study analyzes public trust in motor vehicle tax payment services in Pinrang Regency. This study uses a mixed research approach, qualitative data collection through semi-structured interviews with the community and employees at the UPT Samsat Pinrang about the factors that influence public trust and researcher observations for three months at the service office. A survey of public satisfaction with the service was conducted from July to September 2024 showing that the length of service was considered lacking, resulting in a perception of dissatisfaction (value 2.63 on a scale of 4.00). Indicators of credible commitment include consistent implementation of SOPs, digital innovation even though access to technology is still a challenge, service principles based on smiles and greetings, and the use of regional languages to build good relationships. Honesty is reflected in the openness of cost information, although there is still a stigma of extortion due to lack of socialization. Employee competence is seen from mastery of technology, regulations, and interpersonal skills. Justice is realized through transparent queues, although it still faces obstacles from brokers and the stigma of "insider". This study provides insights into the role of digital innovation and the importance of interpersonal approaches for frontline bureaucrats in enhancing public trust.

Keywords: *Service Innovation, Public Trust, Motor Vehicle Tax, Public Service*

ABSTRAK

Kepercayaan publik memegang peranan penting dalam membentuk pemerintahan yang produktif dan responsif, terutama ketika pemerintah menghadapi tekanan

untuk memberikan pelayanan yang efektif dengan sumber daya yang terbatas. Penelitian ini menganalisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian campuran, pengumpulan data kualitatif melalui wawancara semi terstruktur dengan masyarakat dan pegawai di UPT Samsat Pinrang tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan observasi peneliti selama tiga bulan di kantor pelayanan. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilakukan pada bulan Juli hingga September 2024 menunjukkan bahwa lama pelayanan dinilai kurang sehingga menimbulkan persepsi ketidakpuasan (nilai 2,63 dari skala 4,00). Indikator komitmen yang kredibel meliputi penerapan SOP yang konsisten, inovasi digital meskipun akses teknologi masih menjadi tantangan, prinsip pelayanan yang berbasis pada senyuman dan sapaan, serta penggunaan bahasa daerah untuk membangun hubungan yang baik. Kejujuran tercermin dari keterbukaan informasi biaya, meskipun masih terdapat stigma pungli akibat kurangnya sosialisasi. Kompetensi pegawai dilihat dari penguasaan teknologi, regulasi, dan keterampilan interpersonal. Keadilan terwujud melalui antrian yang transparan, meski masih menghadapi kendala dari calo dan stigma “orang dalam”. Penelitian ini memberikan wawasan tentang peran inovasi digital dan pentingnya pendekatan interpersonal bagi birokrat garis depan dalam meningkatkan kepercayaan publik.

Kata Kunci: Inovasi Layanan, Kepercayaan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam kurun beberapa tahun terakhir dunia mengalami *triple disruption*, ancaman disrupsi yang terdiri dari tiga hal yaitu *digital disruption*, *pandemic disruption* dan *milenial disruption*. Disrupsi ini bisa dikatakan sebagai 'gangguan' atau kondisi bisnis yang dipaksa untuk maju mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Begitu pula di lembaga pemerintah, perubahan tersebut menuntut pemerintah untuk membangun kesadaran publik dan merubah persepsi publik terhadap pemerintah. Kompleksitas kebutuhan dan mobilitas yang tinggi,

meningkatkan tuntutan publik terhadap pemerintah. Ketidakmampuan pemerintah memenuhi espektasi publik mengakibatkan persepsi publik terhadap pemerintah cenderung negatif. Salah satu konsekuensiya yaitu turunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Cheema, 2013z.

Ketika harapan publik tidak sesuai dengan kenyataan, ketidakpercayaan masyarakat sangat mudah terbentuk. Kepercayaan publik bukan suatu hal yang datang dengan sendirinya namun sesuatu yang bersifat sangat dinamis dan harus dikelola (Dwiyanto, 2011). Kepercayaan publik merupakan variabel penting terwujudnya good governance. Kepercayaan menghasilkan legitimasi publik yang dapat menciptakan modal sosial bagi pemerintah yang digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan dukungan politik maupun sosial dalam aktivitas pemerintah.

Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Selain itu, Negara juga berkewajiban membangun kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Denhardt dalam Ningtyas (2018), membangun hubungan dan kepercayaan pada masyarakat sangat penting bagi suatu instansi publik. Dengan adanya hubungan yang baik antara masyarakat dan instansi, maka masyarakat akan memiliki kepercayaan yang lebih, sehingga masyarakat akan menganggap bahwa proses pelayanan di instansi tersebut adalah pilihan yang tepat.

Berdasarkan data dari Edelman Trust Barometer (2023), tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di Indonesia, khususnya pada institusi pemerintahan, relatif tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara lain. Di Indonesia, 76% masyarakat menyatakan kepercayaan terhadap pemerintah, meskipun ada sedikit penurunan dari tahun sebelumnya. Namun, publik menganggap bahwa pemerintah masih rentan terhadap disinformasi dan sering dianggap kurang kompeten dibandingkan sektor bisnis. Institusi bisnis lebih dipercaya oleh masyarakat sebagai institusi yang kompeten dan etis, dengan 83% tingkat kepercayaan. Ini menunjukkan bahwa meski pemerintah dipercaya untuk "melakukan hal yang benar," masih ada tantangan dalam hal efektivitas dan kompetensi. Kekhawatiran ekonomi juga memperkuat ketidakpercayaan terhadap

pemerintah jika tidak ditangani dengan baik, terutama dalam penyediaan layanan publik yang dirasa efektif dan transparan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari peningkatan kredibilitas suatu layanan dalam masyarakat dan sebaliknya ketika layanan yang diberikan tidak baik, maka lambat laun akan membuat masyarakat menjadi enggan atau tidak percaya lagi dengan lembaga tersebut. Kepercayaan publik yang dibangun oleh suatu instansi membuktikan bahwa pemerintah memiliki kapasitas yang memumpuni atau tidak. Menurut Zhao & Hu (2017), Institusi pemerintah dengan tingkat kepercayaan publik yang tinggi akan mampu beroperasi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan institusi pemerintah yang memiliki tingkat kepercayaan publik yang rendah.

Kepercayaan publik merupakan keadaan di mana masyarakat percaya bahwa pemerintah dengan segala upayanya mampu menyelesaikan berbagai masalah publik. Kepercayaan diartikan sebagai penilaian kolektif dari suatu kelompok kepada kelompok lain (Hidayat et al., 2017). Menurut Park & Blenkinsopp (2011), kepercayaan publik muncul ketika pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dapat memperlihatkan kinerja yang kompeten, bisa diandalkan, jujur, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dwiyanto (2011) menegaskan ketika pemerintah mengabaikan kepentingan masyarakat dan kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat, atau gagal dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka hal itu akan menurunkan tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, kepercayaan publik sangat bergantung pada apa yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Ketika pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat maka akan menciptakan kenyamanan bagi penerima layanan. Kenyamanan pelayanan inilah yang akan mendorong terciptanya kepercayaan bagi publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan diatur secara rinci melalui Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 49 Tahun 2023. Peraturan ini merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah provinsi untuk mengoptimalkan pelayanan publik, khususnya dalam hal registrasi, identifikasi, dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Sulawesi Selatan.

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Pinrang sebagai instansi pemerintahan yang mengelola penerbitan dan penetapan pajak kendaraan dan beberapa kegiatan teknis untuk penerbitan surat ketetapan pajak daerah, surat tagihan pajak daerah, dan sanksi untuk keterlambatan pengenaan pembayaran pajak juga diterbitkan di kantor tersebut. Luasnya lingkup kegiatan kantor Samsat Pinrang maka dituntut kinerja pelayanan yang baik dari instansi tersebut berikut kinerja masing-masing pegawainya.

Kepercayaan publik yang kuat akan mendorong masyarakat lebih patuh terhadap peraturan dan perundangan, mendukung program pemerintah dengan sepenuh hati, percaya dengan kemampuan yang dimiliki pemerintah sehingga partisipasi publik akan meningkat. Salah satu contoh yang tampak adalah rendahnya kepedulian masyarakat membayar pajak, disiplin rendah, masyarakat enggan mengikuti perintah bahkan ada yang secara terang-terangan melawan pemerintah akan dapat diminimalisir jika kepercayaan publik hadir dalam sanubari warga negara (Haning et al., 2020).

Para peneliti di bidang administrasi dan manajemen publik telah menyoroti berbagai aspek pengalaman layanan yang penting untuk kepuasan layanan dan

membangun kepercayaan, seperti keadilan prosedural layanan (Berg & Johansson; Van Ryzin 2020), nilai yang diwakili oleh layanan (Taylor-Gooby & Wallace, 2009), dan kepuasan umum terhadap pengalaman layanan (Van Ryzin, 2007; Vigoda-Gadot & Yuval, 2003).

Kim (2005) meneliti dan mengembangkan model kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Landasan teoritis diambil dari berbagai literatur ilmu sosial dalam mengkonseptualisasikan kepercayaan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah antara lain credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness. Fajar Putera et al., (2023) menganalisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terhadap pelayanan administrasi publik termasuk dalam kategori baik. Namun peneliti mengamati beberapa aspek dan kekurangan yang memerlukan perbaikan, seperti empati dan etika pelayanan yang mencerminkan ketulusan atau kebajikan pemerintah.

Penelitian Haning et al., (2020), menganalisis dan menginterpretasi pengaruh model kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di Provinsi Sulawesi Selatan. Terdapat tiga aspek yang berpengaruh terhadap kepercayaan publik, yaitu faktor pemerintah, faktor risiko, dan faktor kontekstual. Public trust merupakan salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan juga kepercayaan publik dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pajak di Provinsi Sulawesi Selatan. Rekomendasi dari penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi lebih jauh dengan meneliti kepatuhan wajib pajak yang lebih khusus kepada pajak badan atau organisasi privat.

Temuan penelitian Cudai et al., (2022) menemukan bahwa jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang mulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan masih rendah, serta sebagian pegawai yang belum menjadikan SOP sebagai peta dalam bekerja. Jika ketulusan, kompetensi dan komitmen kredibel pegawai lebih baik dalam pelayanan

pengurusan pajak kendaraan, maka wajib pajak akan terhindar dari fenomena banyaknya calo-calo yang menawarkan jasanya untuk membantu wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Masih ditemukan banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan di Samsat Kabupaten Pinrang. Sebagai contoh, sesuai observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan masyarakat mengeluhkan adanya wajib pajak yang memiliki kenalan atau kerabat di UPT Samsat Kabupaten Pinrang maka akan langsung ke bagian loket pelayanan, sehingga pengurusan pembayaran pajak kendaraannya dapat lebih cepat dibandingkan pemohon yang tidak memiliki kenalan.

Fenomena lainnya yaitu pungutan liar (pungli) yang menjadi keluhan masyarakat, seperti dirilis media Wargata.com (2022) besar dugaan ada pungutan liar yang dilakukan oleh pihak oknum petugas Samsat kabupaten Pinrang pasalnya harga yang tertera di surat pajak kendaraan dan biaya pengesahan STNK dengan harga yang dibayarkan tidak sesuai. Beberapa warga mengeluhkan pembayaran yang melebihi seharusnya dibayarkan, mulai dari Rp.50.000 hingga Rp.100.000 lebih banyak dari surat pajak kendaraan. Dapat dilihat dari fenomena tersebut bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang diberikan di UPT Samsat Kabupaten Pinrang masih kurang memuaskan dan menimbulkan keluhan dari masyarakat serta berdampak pada kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kenyataan bahwa meningkatnya level distrust kepada pemerintah, maka hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk meningkatkan legitimasi, daya saing nasional, dan kepatuhan publik terhadap kebijakan pemerintah, sehingga ada kebutuhan yang sangat jelas tentang pentingnya isu mengenai kepercayaan publik (Braithwaite & Makkai, 1994; Cheung & Lee, 2001).

Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah kepercayaan masyarakat yang mempunyai kecenderungan negatif terhadap birokrasi pemerintahan saat ini. Kesenjangan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada aspek objek penelitian yang lebih khusus pada layanan instansi pajak dan pendekatan penelitian yang digunakan serta teori operasional

yang berbeda yang kemudian menjawab rekomendasi penelitian sebelumnya (Cudai et al; Fajar Putera et al; Haning et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pelayanan Samsat Kabupaten Pinrang, dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Kim (2005). Model ini mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan publik, yaitu komitmen kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci mengenai bagaimana lima faktor tersebut berperan dalam membentuk kepercayaan publik terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pinrang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintahan tersebut

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggabungkan pendekatan gabungan antara kualitatif dan kuantitatif untuk memahami fenomena kepercayaan publik terhadap pelayanan di Samsat. Pada pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan menggali persepsi dan pengalaman masyarakat serta pegawai Samsat dalam pelayanan publik. Indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik digunakan sebagai dasar analisis pemahaman, dengan verifikasi melalui data empiris yang dikumpulkan di lapangan. Studi kasus dipilih sebagai desain penelitian, menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat pada periode Juli-September 2024 untuk menilai pengalaman pelayanan di kantor Samsat.

Lokasi penelitian dilakukan di kantor Samsat Kabupaten Pinrang dengan waktu penelitian selama tiga bulan. Informan dalam wawancara dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dimana individu yang dipilih dianggap memiliki pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian, mencakup pegawai

Samsat Pinrang dari berbagai level jabatan (7 informan) serta masyarakat (4 informan) yang menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan. Pengambilan informan yang beragam ini bertujuan untuk mendapatkan sudut pandang yang luas terkait kepercayaan publik pada pelayanan.

Adapun pengumpulan data kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode Morgan dan Krejcie yang menghasilkan 98 responden dari masyarakat yang membayar pajak kendaraan. Sampel ini menyediakan campuran beragam responden di berbagai jenis kelamin, usia, dan keadaan pendidikan terakhir.

Tabel 1.

Karakteristik		N	%
Jenis kelamin	Laki-laki	58	59,1
	Perempuan	34	34,6
	Tidak diisi	6	6,1
Rentang usia	18 s/d 28 Tahun	28	28,5
	29 s/d 39 Tahun	63	64,2
	40 s/d 49 Tahun	6	6,1
	50 s/d 70 Tahun	1	1,0
Pendidikan terakhir	SD	1	1.0
	SMP	4	4.0
	SMA	22	22.4
	S1	52	53.0
	S2	6	6.1
	Tidak diisi	13	13.2
Total		98	100

Tabel 1. Karakteristik Responden
 Sumber: olah data peneliti (2024)

Pengumpulan data kualitatif ini dilaksanakan dengan observasi peneliti selama tiga bulan di kantor Samsat Kabupaten Pinrang dan wawancara dengan durasi selama 15 hingga 30 menit. Wawancara direkam melalui handphone peneliti, lalu data dikumpulkan dan dianalisis. Sementara itu, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka, kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel.

Gabungan metode kualitatif dan kuantitatif ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dan komprehensif mengenai kepercayaan publik terhadap pelayanan di Samsat. Hasil wawancara kemudian ditranskripsi dan dianalisis lebih lanjut. Nama-nama narasumber diberi kode, yaitu nama setiap

pegawai dan masyarakat disajikan dengan inisial. Narasi, tanggapan dan persepsi dari masyarakat serta pegawai yang menggambarkan dimensi-dimensi kepercayaan publik dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor kemudian dianalisis dalam tiga tahap: pertama, transkrip yang dikumpulkan dibaca dua kali untuk menentukan persepsi dan tanggapan. Kedua: data diklasifikasi berdasar tema utama penelitian yaitu indikator kepercayaan publik, selanjutnya tema-tema ini diolah sedemikian rupa yang menghimpun frasa-frasa kemudian diekstraksi dan dikategorikan menurut klasifikasi pertanyaan atas indikator penelitian.

Sementara itu, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka, kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Prosedur penilaian kepuasan masyarakat didasarkan pada interval nilai persepsi layanan dengan skala 1,00 hingga 4,00, yang mengukur berbagai aspek kualitas pelayanan tabel 2.

Nilai persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 43.75	D	Buruk
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Cukup
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat baik

Tabel 2. Interval nilai persepsi layanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini disajikan hasil survei yang mencakup nilai rata-rata sembilan elemen layanan dan hasil analisis per elemen layanan yang variabelnya diambil dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Berikut ini adalah tabel yang merangkum hasil survei terhadap sembilan elemen layanan, yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Setiap elemen mencerminkan aspek penting dari pelayanan publik, seperti kecepatan, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan akurasi proses, yang masing-masing dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat. Rangkuman ini tidak hanya menjadi alat untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan, tetapi

juga berfungsi sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih terarah dan berkelanjutan. Dengan demikian, tabel ini menjadi dokumen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan

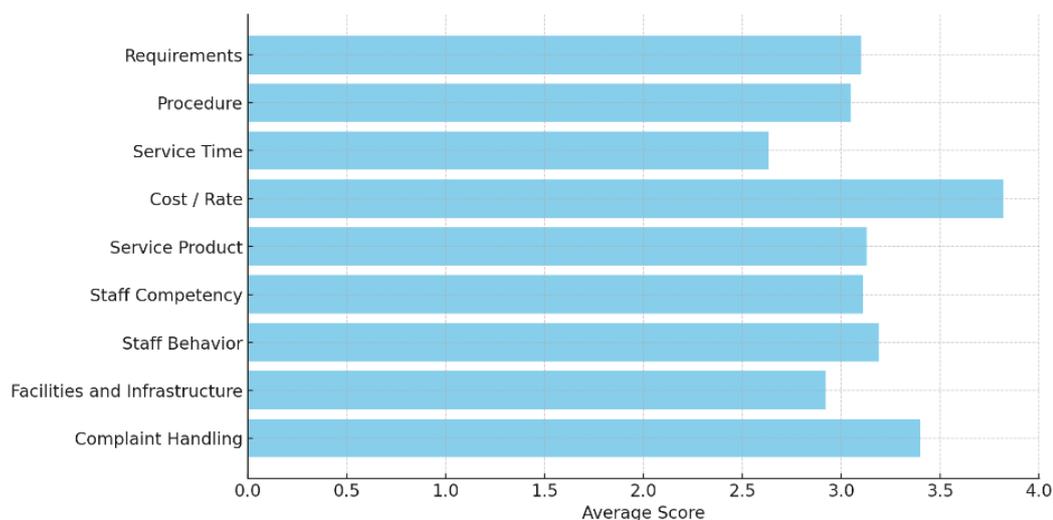
Aspek pelayanan	Data jawaban responden				Rata rata
	Sangat baik	Baik	Cukup	Buruk	
Persyaratan	18	73	6	1	3.10
Prosedur	21	64	10	3	3,05
Waktu	10	51	28	9	2,63
Biaya	83	11	3	0	3.82
Produk layanan	19	73	6	0	3.13
Kompetensi pelaksana	16	77	5	0	3.11
Perilaku pelaksana	22	73	3	0	3.19
Sarana dan prasarana	18	56	23	1	2,92
Penanganan pengaduan	58	26	7	6	3.40

kepercayaan antara masyarakat dan institusi yang melayani..

Tabel 3.

Tabel 3. Hasil survei berdasar aspek layanan
Sumber: olah data peneliti (2024)

Kemudian disajikan pada Gambar 1. Grafik menampilkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat menurut aspek pelayanan, berdasarkan data yang diberikan. Setiap kategori dinilai berdasarkan skor rata-rata, dengan skala maksimum 4.



Gambar 1. Survei Kepuasan Berdasar Aspek Pelayanan
Sumber: olah data peneliti (2024)

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah “Biaya” dengan skor rata-rata mendekati 3,82 yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa senang dengan keterjangkauan atau transparansi biaya pelayanan. Skor yang tinggi ini mencerminkan tanggapan positif terhadap persepsi informasi biaya yang tersampaikan dengan sangat baik kepada wajib pajak. Begitu pula dengan “Penanganan pengaduan” yang memperoleh penilaian tinggi, dengan skor rata-rata sekitar 3,40 yang menunjukkan bahwa petugas yang menangani pengaduan dan informasi telah melayani masyarakat dengan baik dan dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Skor sedang terlihat pada “Kompetensi Pegawai” dengan skor 3,11 yang menunjukkan persepsi masyarakat bahwa pegawai di layanan Samsat Pinrang cukup kompeten. “Produk Pelayanan” termasuk dalam rentang ini, dengan skor sekitar 3,13 yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai produk dan prosedur pelayanan secara umum sudah memadai, produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah sesuai.

Skor yang lebih rendah tercatat pada “Waktu Pelayanan” dan “Sarana dan Prasarana”, masing-masing dengan skor tidak mencapai 3,0. Skor yang relatif rendah untuk “Waktu Pelayanan” menunjukkan bahwa masyarakat menilai proses pemberian layanan berjalan lambat atau tidak efisien dari segi ketepatan waktu petugas dalam melakukan proses verifikasi dokumen. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur untuk mengurangi waktu tunggu. Begitu pula dengan skor “Sarana dan Prasarana” yang mencerminkan persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan dan ketidaknyamanan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

Secara singkat, hasil survei menunjukkan kepuasan masyarakat yang tinggi dari segi biaya pelayanan dan penanganan pengaduan. Namun, masih terdapat ruang yang cukup besar untuk perbaikan dalam hal waktu pelayanan dan layanan Sarana dan Prasarana. Kantor Samsat Kabupaten Pinrang harus mengutamakan perbaikan dan peningkatan pada kedua hal tersebut untuk meningkatkan pengalaman pelayanan secara keseluruhan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas dan efisiensi pelayanan

publik turut membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat (Zhang et al., 2021).

Tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah dan kualitas layanan publik yang ditawarkan secara efektif mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak mereka guna meningkatkan layanan publik (Byaro & Kinyondo, 2020). Kepercayaan warga negara terhadap sektor publik berfluktuasi, dan statistik biasanya tidak menunjukkan tingkat kepercayaan yang berkelanjutan (Van de Walle et al., 2008). Dengan layanan yang lebih baik, masyarakat merasa dihargai dan didengarkan, sehingga memperkuat hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat.

Pembahasan berikut akan menguraikan hasil penelitian kualitatif dengan wawancara penelitian menggunakan adaptasi kerangka teori model kepercayaan publik milik Kim (2005) yang mengidentifikasi lima indikator utama yang memengaruhi kepercayaan publik, yaitu komitmen yang kredibel, kebajikan, kejujuran, kompetensi, dan kewajaran. Berikut ini diuraikan persepsi publik terhadap layanan dan persepsi karyawan terhadap penyediaan layanan, diilustrasikan dengan contoh praktik mereka di lapangan. Tanggapan publik dan karyawan disajikan secara terpisah di setiap tabel sesuai dengan pertanyaan yang berfokus pada indikator yang memengaruhi kepercayaan publik sebagai berikut.

Kredibel yang komitmen

Indikator pertama adalah komitmen yang kredibel, yang mencerminkan sejauh mana Kantor Samsat Kabupaten Pinrang menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Komitmen ini terlihat melalui konsistensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dari segi ketepatan waktu, ketelitian proses, maupun sikap ramah petugas dalam melayani. Lebih dari itu, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi bukti nyata dari dedikasi Kantor Samsat untuk memenuhi harapan masyarakat, termasuk dengan berinovasi, memperbaiki prosedur yang kurang efisien, dan mendengarkan umpan balik pengguna layanan. Melalui langkah-langkah ini, Kantor Samsat tidak

hanya menjaga kepercayaan masyarakat, tetapi juga membangun reputasi sebagai institusi yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan publik..

Komitmen yang kredibel	Koding Data Hasil Wawancara
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Berpedoman pada standar operasional prosedur dan aturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan - Memberitahukan nilai pajak sesuai aplikasi - Mengarahkan wajib pajak membayar di kantor - Teknologi Fingerprint untuk absensi pegawai - Edukasi prosedur pajak kepada masyarakat - Layanan unggulan “Samsat Keliling” - Sosialisasi kebijakan pembebasan denda pajak - Menghimbau pembayaran non-tunai melalui QRIS dan aplikasi Samsat Digital - Aplikasi Samsat Digital mempermudah akses
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh informasi terkait penghapusan denda pajak dari Instagram - Mengetahui sosialisasi diskon pajak kendaraan melalui sosialisasi pegawai di pasar

Tabel 4. Reduksi Data Wawancara Indikator Komitmen yang kredibel
Sumber: olah data peneliti (2024)

Berdasar tabel 4. diatas, tanggapan dan persepsi Pegawai Samsat Pinrang selalu berpedoman pada Standard Operating Procedure (SOP) untuk menunjukkan komitmen yang kredibel. Kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan pegawainya sangat bergantung pada konsistensi dan keandalan pelayanan. Konsistensi dalam mengikuti SOP dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi, karena masyarakat merasa bahwa prosedur yang dijalankan adalah transparan dan dapat diprediksi. Seperti yang diungkapkan pegawai AV, *“Kami dalam bekerja di sini tentunya berpedoman pada SOP pelayanan yang ada beserta aturan seperti peraturan gubernur. Contoh sekarang ada kebijakan pembebasan denda pajak itu sebesar 19% dan 10%.”*

Komitmen yang kredibel merupakan salah satu variabel penting untuk mencapai kepercayaan terhadap pemerintah (Kim, 2005). Konsistensi dalam mengikuti SOP dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi, karena masyarakat merasa bahwa prosedur yang dijalankan adalah transparan dan

dapat diprediksi, penerapan komitmen kredibel yang lebih langsung dapat dilihat dalam pengembangan kerangka regulasi layanan publik (Prosser, 2021).

Dalam konteks administrasi publik modern, penerapan SOP merupakan manifestasi dari pendekatan New Public Management (NPM) yang menurut Osborne dan Gaebler (1993) menekankan peningkatan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan public. Konsistensi pelayanan yang dihasilkan dari penerapan SOP menunjukkan kompetensi organisasi dalam membangun kepercayaan publik sebagaimana dibahas oleh Mahmood (2016) dalam temuan penelitiannya bahwa dengan pemberian layanan berkualitas kepada masyarakat, umpan balik yang cepat dan tepat, serta kebijakan dan prosedur yang efisien yang mendukung transparansi, faktualitas dan transparansi pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian lain seperti Fachrizal et al., (2023) juga menekankan pentingnya reliability dalam pelayanan publik, dimana pegawai harus dapat memberikan layanan yang terpercaya, akurat, tepat, berkesesuaian dan konsisten.

Lipsky (2010) yang menekankan bahwa birokrat garis depan sering kali harus membuat keputusan dalam situasi yang tidak selalu tercakup dalam SOP. Ketergantungan yang berlebihan pada SOP mungkin mengurangi fleksibilitas dan responsivitas dalam situasi yang memerlukan penyesuaian. Meskipun demikian, dalam konteks Samsat Pinrang, penerapan SOP tetap dinilai relevan dengan kerangka kerja yang jelas karena pedoman yang disediakan oleh organisasi sudah cukup rinci dan spesifik, sehingga membantu mereka dalam menjalankan tugas secara efisien dan tepat sasaran.

Penerapan pembayaran non-tunai melalui QRIS dan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sebagai inovasi digital mempermudah proses pembayaran pajak, mengurangi beban administrasi, dan mencegah praktik pungutan liar. Pegawai YA menyatakan, *“Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile mempermudah wajib pajak, terutama yang jauh dari kantor Samsat.”* Inovasi ini mencerminkan aspek transparansi dan efisiensi, dua elemen penting dalam membangun kepercayaan public, juga mengurangi potensi korupsi dan pungli dengan mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014). Langkah ini sangat penting untuk membangun kepercayaan, di mana masyarakat

dapat menyaksikan bahwa proses pembayaran berlangsung secara transparan dan efisien. Didukung oleh pernyataan pegawai MA, *“Kami menghimbau masyarakat memanfaatkan QRIS sebagai bentuk dari digitalisasi pelayanan. Selain itu kita juga mensosialisasikan pembayaran non-tunai melalui QRIS di pasar sore”*.

Penelitian oleh Sutorini (2024) juga menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mempercepat proses administrasi. Dalam konteks administrasi publik saat ini, digitalisasi pelayanan publik telah menjadi tren global. Beberapa penelitian juga mengidentifikasi isu-isu utama yang berkaitan dengan kepercayaan warga negara terhadap pemerintah sebagai akibat dari penerapan layanan e-government, memberi kendali pribadi yang lebih besar, dan memberi rasa pengaruh atau kontingensi (Barbosa & Mota; Grimsley & Meehan Horsburgh et al; Kenenissa & Cho, 2017).

Penelitian oleh William & Richard (2005) mengidentifikasi bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan aksesibilitas berdampak pada kepercayaan warga negara terhadap praktik e-government. Literatur juga menunjukkan bahwa persepsi pengguna yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penggunaan e-government mungkin memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda. Selain itu, pengguna tersebut juga dapat meningkatkan keterlibatan dengan pemerintah. Inovasi digital di Samsat Pinrang juga mencerminkan peningkatan kompetensi kelembagaan dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat dan mudah.

Namun, ada tantangan yang perlu diperhatikan terkait aksesibilitas teknologi. Kesenjangan digital antara kelompok masyarakat yang memiliki akses terhadap teknologi dan yang tidak, masih menjadi isu penting dalam transformasi digital di sektor publik. Inovasi digital bisa memperburuk ketidakadilan sosial jika tidak disertai dengan upaya untuk memastikan akses yang merata ke teknologi. Meskipun inovasi ini meningkatkan keterbukaan dan kompetensi, pemerintah perlu memastikan bahwa teknologi ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Meskipun inovasi digital membawa banyak keuntungan, tidak semua masyarakat memiliki akses atau pemahaman yang sama terhadap teknologi tersebut. Hal ini bisa menciptakan kesenjangan dalam pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh

temuan penelitian Rizki (2018) ada kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk tidak hanya mengandalkan inovasi tetapi juga memastikan bahwa semua lapisan masyarakat teredukasi dengan baik mengenai layanan baru agar penggunaannya optimal (Thaiban et al., 2020). Namun, temuan Ebbers et al., (2016) banyak warga negara akan tetap menggunakan e-government, tidak peduli seberapa (tidak) terampilnya mereka, tidak peduli seberapa rumit layanan tersebut karena semakin mahir warga negara dalam menggunakan teknologi digital, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan online.

Upaya Samsat Pinrang dalam melakukan edukasi publik melalui sosialisasi, baik melalui media sosial maupun kampanye langsung di lapangan, adalah salah satu bentuk keterbukaan dalam pelayanan publik yang berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat juga meningkatkan partisipasi public. Sesuai pernyataan SH selaku masyarakat, *“Saya tahu ada diskon atau penghapusan denda pajak dari Instagram.”*, serta pernyataan RS, *“Saya ketemu petugas ketika saya pulang belanja, ada sosialisasikan di pasar sore tentang diskon pembayaran pajak kendaraan”*. Tantangan dalam sosialisasi publik bisa muncul terkait efektivitas jangkauan sosialisasi ini. Jika kampanye edukasi tidak dilakukan secara inklusif dan menyeluruh, ada risiko informasi yang tidak merata, yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat secara keseluruhan. Menurut Linders (2012), keterbukaan yang efektif dalam pelayanan publik harus didukung oleh strategi komunikasi yang inklusif dan partisipatif, agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses informasi yang disediakan.

Komitmen Samsat Pinrang terhadap pelayanan yang kredibel terlihat melalui konsistensi pegawai dalam mematuhi SOP yang telah ditetapkan, memastikan bahwa setiap pemohon dilayani dengan standar yang sama. Inovasi digital, seperti penerapan QRIS dan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, juga memperkuat komitmen ini dengan mempermudah proses pembayaran pajak secara online, sekaligus mengurangi beban administrasi dan mencegah terjadinya praktik pungli. Selain itu, upaya edukasi publik yang terus dilakukan melalui sosialisasi, baik di media sosial

maupun di lapangan, berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengikuti prosedur pelayanan yang benar.

Ketulusan

Ketulusan ditunjukkan oleh Pegawai UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang memberikan kepedulian yang tulus kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Perilaku yang ditunjukkan oleh para penyelenggara pelayanan publik mencerminkan komitmen yang kuat untuk memfasilitasi masyarakat dengan memberikan layanan yang ramah, responsif, dan profesional, khususnya dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Mereka tidak hanya menunjukkan kemauan tinggi untuk melayani, tetapi juga menghargai setiap individu tanpa memandang latar belakang, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan publik. Selain itu, upaya yang dilakukan untuk memahami kebutuhan warga negara menjadi bukti nyata dari pendekatan yang berfokus pada masyarakat, di mana setiap kebijakan dan tindakan diambil dengan mempertimbangkan kepentingan dan kenyamanan pengguna layanan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang melayani mereka. (Kim, 2005).

Ketulusan	Koding Data Hasil Wawancara
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Pentingnya senyum, sapa, salam dan pemahaman prosedur ke masyarakat. - Keterbukaan informasi kepada masyarakat - Keramahan dan ketulusan dalam pelayanan.
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa puas terhadap keramahan pegawai Samsat - Sikap proaktif pegawai Samsat. - Penggunaan bahasa lokal - Pelaksanaan operasi penertiban bagi pelajar untuk meningkatkan kepatuhan pajak

Tabel 5. Reduksi Data Wawancara Indikator Ketulusan
Sumber: olah data peneliti (2024)

Ketulusan dalam pelayanan Samsat Pinrang ditunjukkan melalui penerapan Senyum, Sapa, dan Salam kepada wajib pajak yang datang. Hal ini menekankan pendekatan afektif, di mana pegawai secara tulus menunjukkan keramahan, sikap

membantu, dan tidak memihak dalam pelayanan. Sesuai pernyataan pegawai HO, *“Kami melayani dengan tulus dan memperlakukan wajib pajak dengan baik. Kita refleksi saja untuk bersikap senyum, sapa, dan salam kepada wajib pajak yang datang”*. Dalam konteks pelayanan publik, sikap ramah dan membantu ini penting untuk menciptakan hubungan sosial yang positif antara pegawai publik dan warga negara. Masyarakat seperti SH mengaku, *“Pegawai di sini ramah dan santun sekali, ketika saya datang langsung ditanya apa keperluanku”*, serta masyarakat NA juga berpendapat, *“Ada pegawai yang pakai bahasa Bugis saja ketika konsultasi dengan masyarakat yang datang.”* Penggunaan bahasa lokal juga penting dalam membangun keakraban dan kenyamanan masyarakat, yang dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap institusi publik. Denhardt et al., (2014) mengemukakan bahwa ketika pegawai publik menggunakan bahasa atau komunikasi yang dekat dengan masyarakat, mereka menciptakan suasana yang lebih terbuka dan inklusif, yang meningkatkan partisipasi warga dalam pelayanan public. Jurkiewicz dan Mujkic (2020) mengungkapkan bahwa sikap yang positif dan tulus dari pegawai publik memperkuat rasa kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan layanan. Perilaku yang berorientasi pada kebaikan dan perhatian terhadap orang lain dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan .

Inisiatif proaktif, seperti pelayanan *door-to-door* dengan langsung mengunjungi rumah wajib pajak menunjukkan upaya pegawai Samsat untuk meningkatkan aksesibilitas layanan dan memperkuat kepercayaan publik. Pelayanan *door-to-door* memungkinkan masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan di kantor Samsat untuk tetap memenuhi kewajiban mereka. Sesuai pernyataan pegawai MA, *“Kami melakukan door-to-door dan operasi penertiban bagi pelajar SMA dan SMK di kabupaten Pinrang untuk mendata kendaraan yang belum membayar pajak kendaraan bermotor, dengan dukungan sekolah.”*

Kejujuran

Indikator Kejujuran berkaitan dengan integritas yang dimiliki oleh pemerintah. Pada konteks ini, keterbukaan atau transparansi terkait biaya pajak

kendaraan menjadi salah satu unsur yang dapat menilai kejujuran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di UPT Samsat Pinrang.

Kejujuran	Koding Data Hasil Wawancara
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Transparansi informasi pajak - Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile - Sosialisasi pembebasan denda pajak kendaraan - Pembayaran non-tunai - Edukasi biaya dan prosedur - Pungutan liar sering dilakukan oleh calo
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Dugaan pungutan liar - Biaya dijelaskan secara transparan

Tabel 6. Reduksi Data Wawancara Indikator Kejujuran
Sumber: olah data peneliti (2024)

Kim (2005) menegaskan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah bisa cepat rusak jika pegawai negeri tidak menunjukkan perilaku jujur dan kepatuhan terhadap standar etika. Ketika pegawai memberikan informasi yang jelas dan akurat, hal ini menciptakan persepsi positif di masyarakat bahwa institusi tersebut berkomitmen untuk bertindak jujur dan adil. Menurut pegawai AA, *"Saya selalu menyampaikan jumlah pajak sesuai aplikasi, tidak ada yang saya sembunyikan. Semua harus jelas bagi wajib pajak"*. Transparansi dalam pelayanan publik dapat mengurangi kecurigaan masyarakat, meningkatkan kepercayaan dan kemauan untuk membayar pajak (Krah & Mertens, 2023), namun temuan Mabillard & Pasquier (2016) cenderung menunjukkan bahwa transparansi dan kepercayaan pada pemerintah tidak secara sistematis terkait secara positif.

Kejujuran bukan hanya terkait dengan integritas personal dari pegawai, tetapi juga berhubungan dengan keterbukaan sistemik yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara langsung. Pegawai AV berkata, *"Kita sudah terbuka terkait informasi misalnya kita gunakan aplikasi Bapenda Sulsel. Masyarakat bisa melihat di situ besaran jumlah tarif pajak yang akan dibayarkan"*. Lipsky (2010: 54) dalam teorinya tentang "street-level bureaucracy" juga menekankan bahwa keterbukaan dan kejujuran dalam penyampaian informasi di level pelayanan langsung sangat penting untuk menjaga akuntabilitas pegawai

public. Pegawai Samsat yang bersikap jujur dan transparan memainkan peran penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Meskipun pegawai berusaha untuk transparan, stigma pungutan liar masih ada di masyarakat, sebagian disebabkan oleh ketidakpahaman terhadap biaya administrasi resmi. Hal ini menciptakan tantangan bagi Samsat untuk membangun kepercayaan. Seperti yang dikatakan pegawai MR, *"Kalau pungutan liar itu sebenarnya kadang kala wajib pajak tidak paham, seharusnya wajib pajak itu dia langsung saja ke loket"*. Kepercayaan tidak hanya dibangun melalui tindakan jujur, tetapi juga melalui pemahaman yang baik dari masyarakat mengenai prosedur dan biaya yang berlaku. Bapak MA mengatakan,

Pungutan liar sering menjadi stigma di banyak kantor pelayanan publik, dan hal ini dapat diatasi melalui sosialisasi yang intensif dan penegakan hukum (Arleta, 2020). Seperti yang diakui masyarakat NA, *"Saya merasa ada tambahan pembayaran setelah melewati loket polisi, dan saya menduga itu adalah pungutan liar karena tidak dijelaskan di awal"*. Berbeda dengan NA, masyarakat AH menyatakan, *"Transparan dan jelas jumlah yang saya bayarkan antara nilai pajak yang saya bayarkan dan biaya ganti plat sekian. Dan saya lihat buktinya memang begitu. Dan itu dijelaskan dengan baik oleh pegawai di sini."*

Sosialisasi bertujuan untuk memperjelas kepada masyarakat mengenai biaya administrasi resmi yang telah diatur oleh pemerintah. Seperti pernyataan pegawai MA, *"Kami juga bersama mitra melakukan sosialisasi pembebasan denda pajak kendaraan. Terkait pungutan liar, padahal biaya penerbitan STNK memang dipungut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."* Penelitian oleh Shodunke (2021) menunjukkan bahwa edukasi publik dan persiapan sosial-ekonomi yang memadai dapat membantu mengurangi stigma negatif terhadap praktik pungli. Menurut Peraturan Kepolisian Nomor. 7 Tahun 2021, setiap biaya yang terkait dengan registrasi, identifikasi, dan pembayaran pajak kendaraan telah ditentukan secara jelas, sehingga pungutan yang tidak sesuai dengan peraturan dapat dikategorikan sebagai pungutan liar. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai hal ini dapat menyebabkan mereka salah mengartikan biaya

administrasi resmi sebagai pungli, meskipun sebenarnya biaya tersebut sudah sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Samsat Pinrang berkomitmen menjaga integritas melalui sosialisasi dan tindakan tegas terhadap pelanggaran. Tindakan tegas ini merupakan langkah penting untuk menunjukkan bahwa institusi tidak mentolerir praktik korupsi. Tindakan nyata untuk menjaga integritas dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Bovens et al., (2014) dan Podger et al., (2020) menekankan bahwa kepercayaan publik terhadap pelayanan sangat bergantung pada konsistensi dalam penegakan aturan dan keadilan dalam menangani pelanggaran. Komitmen terhadap penegakan aturan ini menjadi bagian integral dalam membangun citra Samsat sebagai lembaga yang jujur dan akuntabel.

Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dengan menciptakan jejak transaksi yang dapat dilacak oleh masyarakat dan lembaga pengawas (Doullah & Uddin, 2020; Pauluzzo et al., 2024). Oleh karena itu, penerapan teknologi seperti Bapenda Sulsel Mobile di Samsat Pinrang merupakan langkah positif dalam memastikan transparansi, sekaligus memberdayakan masyarakat untuk memahami proses pembayaran pajak secara mandiri dan lebih jelas. Pegawai AV menyatakan, *“Kita sudah terbuka terkait informasi misalnya kita gunakan aplikasi Bapenda Sulsel. Masyarakat bisa melihat di situ besaran jumlah tarif pajak yang akan dibayarkan”*. Behrooz dan Meijer (2023) menekankan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dengan menciptakan jejak transaksi yang dapat dilacak oleh masyarakat dan lembaga pengawas.

Kompetensi

Kompetensi dalam konteks layanan publik, khususnya di Kantor Samsat Pinrang tidak hanya merujuk pada kemampuan teknis tetapi juga pada keterampilan interpersonal serta pemahaman mendalam terhadap regulasi yang berlaku. Kompetensi mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, dengan tujuan mempertahankan atau meningkatkan produktivitas organisasi. Penurunan kompetensi pegawai dalam menghadapi tuntutan masalah yang semakin kompleks

dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Secara sederhana, kinerja yang lebih baik mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah (Kim, 2005).

Kompetensi	Koding Data Hasil Wawancara
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Penguasaan sistem informasi dan administrasi pajak - Pemahaman pegawai terhadap regulasi - Keterampilan mengoperasikan perangkat lunak - Pegawai mengikuti SOP - Kompetensi interpersonal
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang diterima cukup memuaskan - Ketelitian pegawai

Table 7. Reduksi Data Wawancara Indikator Kompetensi
 Sumber: olah data peneliti (2024)

Ketika pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan pelayanan yang efisien, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Menurut pegawai HO, *“Saya menguasai semua yang terkait pelayanan pajak di sini dan sebagai operator sistem itu tentu banyak tahu terkait data di sini”*. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis pegawai berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat (Riwayanto et al., 2024; Seifert & Wang, 2024).

Rainey et al., (2021) juga menekankan pentingnya kompetensi teknis dalam sektor publik. Teknologi digital mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, dan pegawai harus dibekali dengan keterampilan yang tepat untuk menggunakan sistem tersebut secara efektif. Pengembangan keterampilan ini dapat dilakukan melalui pelatihan teknis yang intensif dan berkesinambungan. Van de Walle (2018) menggarisbawahi pentingnya pendidikan formal dalam meningkatkan kapasitas organisasi publik. Pegawai AV berkata, *“Pegawai operator sistem misalnya itu minimal harus bergelar sarjana dan diberikan pelatihan penggunaan aplikasi serta peraturan teknis baru”*. Adapun masyarakat AH mengaku, *“Saya lihat pegawai di sini cukup terampil dan lumayan bagus pelayanan yang diberikan”*. Pelatihan dan pendidikan formal sangat mendukung pengembangan kompetensi pegawai dalam menyesuaikan dengan perkembangan

teknologi dan regulasi terbaru. Pengembangan sumber daya manusia adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Interaksi interpersonal pegawai yang baik dengan masyarakat turut memperkuat kepuasan dalam pelayanan (Hansen, 2022). Hubungan interpersonal yang positif antara pegawai dan masyarakat dapat memperkuat kepercayaan publik. Ketika pegawai menunjukkan sikap empati dan keterbukaan, hal ini dapat menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi efektif. Seperti yang diungkap pegawai YA, "*Saya mengarahkan wajib pajak yang agak bingung dan kurang tahu cara mengurus dokumen*". Penelitian oleh Irawan (2015) menegaskan bahwa interaksi yang baik antara pegawai dan masyarakat berkontribusi pada persepsi positif terhadap pelayanan publik.

Keadilan

Sejumlah studi membahas keadilan sebagai faktor penentu kepercayaan masyarakat, kepercayaan terhadap otoritas pajak dan niat patuh pajak (Günay, 2024), keadilan dalam kebijakan tarif pajak (Mariganto et al., 2023), kualitas tata kelola dan kesejahteraan subjektif (Ma et al., 2024), komunikasi pemerintah dan penerimaan publik (D. Y. Kim & Shim, 2020), transparansi dan keadilan sosial (Wu et al., 2017). Sikap adil pegawai di UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang terlihat sejauh mana memperlakukan masyarakat dalam pelayanan itu sama dan merata tanpa diskriminasi atau membeda-bedakan berdasarkan kesamaan etnis, hubungan keluarga atau kenalan dan sebagainya. Persepsi keadilan pemerintah bisa menurun ketika pegawai negeri menunjukkan sikap pilih kasih terhadap individu tertentu dan kelompok kepentingan tertentu. Misalnya, Jika pegawai negeri memperlakukan warga negara secara berbeda berdasarkan faktor sosial, ekonomi, atau geografis, dampaknya dapat sangat merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Ketidakadilan semacam ini menciptakan persepsi bahwa pelayanan publik tidak lagi berorientasi pada prinsip kesetaraan, melainkan dipengaruhi oleh diskriminasi yang bertentangan dengan nilai-nilai profesionalisme dan integritas. Warga yang merasa diperlakukan tidak adil cenderung kehilangan keyakinan terhadap sistem, yang pada akhirnya dapat memicu ketidakpuasan, protes, dan

bahkan mengurangi partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah. Oleh karena itu, perlakuan yang adil dan merata terhadap seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis, menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga stabilitas kepercayaan publik. (Kim, 2005).

Keadilan	Koding Data Hasil Wawancara
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Kesetaraan dan transparansi layanan sesuai SOP. - Perlakuan setara meski ada kedekatan pribadi. - Sistem nomor antrian - Fenomena calo
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Mengeluh dan merasa ada diskriminasi - Keluhan durasi layanan - Penggunaan calo karena alasan keluarga - Merasa nyaman dengan prosedur resmi meski ada calo

Tabel 8. Reduksi Data Wawancara Indikator Keadilan
Sumber: olah data peneliti (2024)

Keadilan dalam sistem pelayanan di Samsat Pinrang terutama diimplementasikan melalui sistem antrian yang transparan dan kepatuhan terhadap SOP. Menurut pegawai AA, *"Seluruh pegawai di bagian penagihan harus mematuhi SOP yang sudah ditetapkan untuk memastikan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan terhadap pemohon"*. Setiap warga yang datang untuk membayar pajak diperlakukan secara setara, tanpa adanya perlakuan istimewa berdasarkan hubungan pribadi atau faktor lainnya. Didukung pernyataan pegawai HO, *"Saya pikir tidak ada pemohon yang diistimewakan atau diberi perlakuan khusus karena semua melalui nomor antrian pelayanan"*. Perlakuan yang adil dan merata bagi setiap individu adalah salah satu faktor terkuat yang membentuk persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan legitimasi layanan public (Novelskaite & Pucetaite, 2018; Van Ryzin, 2011; Ziller & Andreß, 2022). Dengan demikian, penerapan keadilan di Samsat Pinrang melalui antrian dan SOP yang jelas dapat membangun kepercayaan dan legitimasi layanan. Penelitian oleh Septiana et al., (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian yang adil dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi keluhan terkait pelayanan.

Praktik percaloan muncul akibat kebutuhan masyarakat yang mengutamakan kecepatan dan kenyamanan, serta kurangnya pemahaman mengenai prosedur resmi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap sistem yang ada, di mana masyarakat merasa bahwa mereka perlu mencari jalan pintas untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat. Menurut pegawai YA, meskipun ada kedekatan pribadi dengan pemohon, ia tetap mengikuti aturan dan tidak memberikan perlakuan istimewa, *"Saya melayani semua pemohon dengan sama, tidak ada yang dibedakan. Cuma masalahnya pemohon lain tidak tahu keadaan itu, orang itu setor berkasnya dari kapan. Dan ini memungkinkan untuk dilakukan, sekedar titip saja jika ada kenalan pegawai di dalam"*. Dari persepsi masyarakat NA, *"Biasanya keluhan datang dari waktu pelayanan yang terlalu lama, dan terkadang informasi yang diberikan kurang jelas"*. Nurcahyanto (2021) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa praktik percaloan sering kali muncul sebagai respons terhadap ketidakjelasan prosedur dan waktu tunggu yang lama.

Goodsell (2017) juga menyoroti fenomena serupa, di mana interaksi informal antara pegawai dan pemohon bisa memperburuk persepsi publik terhadap transparansi dan integritas layanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, Goodsell merekomendasikan penerapan pengawasan yang lebih ketat serta peningkatan akuntabilitas pegawai publik dalam setiap interaksi mereka dengan masyarakat. Penelitian oleh Ramesh (2017) menunjukkan bahwa patronase politik dalam pemberian layanan telah merusak kualitas lembaga publik dan kepercayaan, menghambat upaya pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan yang adil dan transparan. Stigma penggunaan "orang dalam" mencerminkan adanya interaksi kompleks antara masyarakat dan instansi pelayanan publik, di mana hubungan pribadi antara pegawai dan pemohon dalam beberapa situasi dapat memengaruhi kualitas dan proses pelayanan (Schilke & Rossman, 2024). Hal ini diakui pegawai SS, *"Sebenarnya itu (calo) bisa ditiadakan kalau masyarakat mengurus secara prosedur"*. Serta masyarakat SH, *"Saya menggunakan calo karena di Samsat Pinrang ada keluarga saya. Daripada menunggu lama, mending saya titipkan STNK saja"*. Berbeda dengan yang dialami masyarakat RS, *"Saya merasa diperlakukan tidak adil, ada pemohon lain yang didahulukan padahal saya sudah*

lebih lama menunggu". Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan dilakukan secara adil dan tanpa diskriminasi, mereka lebih cenderung mempercayai integritas pegawai di instansi tersebut.

KESIMPULAN

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang dapat dipercaya masyarakat dengan menunjukkan komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan yang baik. Indikator komitmen yang kredibel dan ketulusan sudah optimal, tercermin dari penerapan SOP yang konsisten dan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam). Namun, akses merata terhadap teknologi digital masih perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan penggunaan inovasi digital dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dimensi kejujuran juga sudah baik, meskipun sosialisasi terkait prosedur dan biaya administrasi resmi perlu ditingkatkan untuk mengatasi stigma pungli. Kompetensi pegawai sudah baik, tetapi pelatihan berkala tetap diperlukan. Keadilan masih menghadapi tantangan terkait praktik percaloan dan stigma "orang dalam" sehingga langkah lebih lanjut diperlukan untuk memastikan akses adil bagi semua masyarakat untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan.

UPT Samsat Pinrang penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui inovasi digital, seperti sistem antrian berbasis aplikasi dan pengisian survei kepuasan layanan berbasis online, serta memperbanyak tenaga kerja di titik sibuk. Sosialisasi mengenai biaya resmi juga perlu diperkuat untuk mengatasi kebingungan masyarakat dan stigma pungli. Selain itu, penerapan SOP yang konsisten dan pengawasan lebih ketat dibutuhkan untuk menjaga integritas institusi. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya seperti studi komparatif antara beberapa kantor Samsat untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan dengan skala lebih besar demi hasil yang lebih representatif, serta penelitian terkait inovasi digital layanan pembayaran pajak pada efektivitas inovasi digital seperti Bapenda Sulsel Mobile dan dampaknya terhadap kesenjangan digital dan kepuasan publik.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain belum tereksporasinya faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat

terhadap layanan, khususnya layanan berbasis digital, dan persepsi masyarakat terhadap layanan Samsat. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji tantangan digitalisasi secara lebih mendalam, khususnya terkait kesenjangan digital dalam layanan publik agar lebih inklusif.

Terkait stigma pungli, dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi dan model kepercayaan terbaik untuk mengatasi persepsi negatif masyarakat. Studi perbandingan lintas wilayah atau bahkan lintas negara juga akan memperkaya penelitian ini (Haning et al., 2020; Haning & Tahili, 2020), terutama dalam membandingkan implementasi digitalisasi layanan dan dampaknya terhadap wajib pajak. Selain itu, penelitian kuantitatif untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak nontunai dan aplikasi digital (misalnya e-Samsat atau aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile*) dapat memberikan data yang lebih representatif dan berbasis bukti, sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat lebih tepat dalam mendukung peningkatan kualitas inovasi layanan digital.

REFERENSI

- Arleta, G. (2020). Upaya Penindakan Pemberantasan Pungli Oleh Satgas Saber Pungli. *Litigasi*, 20(1). <https://doi.org/10.23969/litigasi.v20i1.1224>
- Barbosa, J. D. S., & Mota, F. P. B. (2022). Adoption of e-government: a study on the role of trust. *Revista de Administracao Publica*, 56(4), 441–464. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027x>
- Behrooz, A., & Meijer, A. (2023). E-governance: Concept, practice and ethics. In *Public Management and Governance: Fourth Edition*. <https://doi.org/10.4324/9781003282839-23>
- Berg, M., & Johansson, T. (2020). Building institutional trust through service experiences - Private versus public provision matter. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(2), 290–306. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz029>
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2014). The Oxford Handbook of Public Accountability. In *The Oxford Handbook of Public Accountability*. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199641253.001.0001>
- Braithwaite, J., & Makkai, T. (1994). Trust and compliance. *Policing and Society*,

4(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/10439463.1994.9964679>

- Byaro, M., & Kinyondo, A. (2020). Citizens' Trust in Government and Their Greater Willingness to Pay Taxes in Tanzania: A Case Study of Mtwara, Lindi, and Dar es Salaam Regions. *Poverty and Public Policy*, 12(1), 73–83. <https://doi.org/10.1002/pop4.271>
- Cheung, C. M., & Lee, M. K. (2001). Trust in Internet Shopping. *Journal of Global Information Management*, 9(3), 23–35. <https://doi.org/10.4018/jgim.2001070103>
- Cudai, A., Remmang, H., & Sukmawati, S. (2022). Analisis Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Mediasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(1), 95–103. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i1.1868>
- Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., & Blanc, T. A. (2014). Public Administration, An Action Orientation. *Wadsworth, Cengage Learning*, 466.
- Dennis Linders. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454.
- Doullah, S. U., & Uddin, N. (2020). Public Trust Building through Electronic Governance: An Analysis on Electronic Services in Bangladesh. *Technium Social Sciences Journal*, 7, 28–35. <https://doi.org/10.47577/tssj.v7i1.509>
- Dwiyanto, A. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi. In *UGM Press* (Vol. 5, Issue 3).
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M., & van Deursen, A. J. A. M. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33(4), 685–692. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.007>
- Edelman. (2023). 2023 Edelman Trust Barometer. In *Edelman*. https://www.edelman.id/sites/g/files/aatuss276/files/2023-05/2023_Edelman_Trust_Barometer_Indonesia_Report.pdf
- Fachrizar, A., Isnaini, I., & 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>
- Fajar Putera, A., Haning, T., Rahayu.H.N, Y., & . H. (2023). Public Trust in Public Services at the Makassar City Population and Civil Registration Office. *KnE*

Social Sciences. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14181>

Goodsell, C. T. (2017). Publicness. In *Administration and Society* (Vol. 49, Issue 4). <https://doi.org/10.1177/0095399716656224>

Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137–157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>

Grimsley, M., & Meehan, A. (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134–148. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000674>

Günay, H. F. (2024). What is the relationship between fairness and trust in terms of tax compliance? *Journal of Public Finance and Public Choice*, 1–18. <https://doi.org/10.1332/25156918y2024d000000010>

Haning, M. T., Hamzah, H., & Tahili, M. (2020). Determinants of public trust and its effect on taxpayer compliance behavior in SOUTH SULAWESI PROVINCE, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 19(2), 205–218. <https://doi.org/10.13165/VPA-20-19-2-04>

Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2020). Peningkatan Public Trust dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Sulawesi Selatan. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/24940%0Ahttps://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/download/24940/17590>

Hansen, F. G. (2022). How impressions of public employees' warmth and competence influence trust in government. *International Public Management Journal*, 25(6), 939–961. <https://doi.org/10.1080/10967494.2021.1963361>

Hidayat, I., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga dan Kualitas Informasi Penggunaan E-Commerce terhadap Keputusan Pembelian secara Online pada Situs Bukalapak.com. *Riset Manajemen*, 64–77.

Horsburgh, S., Goldfinch, S., & Gauld, R. (2011). Is public trust in Government associated with trust in E-Government? *Social Science Computer Review*, 29(2), 232–241. <https://doi.org/10.1177/0894439310368130>

Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>

Jurkiewicz, C. L., & Mujkic, E. (2020). Deconstructing NPM: Public Service

- Values in a Global Public Administration. *The Palgrave Handbook of the Public Servant*, 1–15. https://doi.org/10.1007/978-3-030-03008-7_80-1
- Kenenissa, D., & Cho, Y. C. (2017). Evaluating E-Government Implementation in Public Service Delivery. *Journal of Marketing Thought*, 4(1), 1–10.
- Kim, D. Y., & Shim, J. (2020). Government communication and public acceptance of policies in South Korea. *International Review of Public Administration*, 25(1), 44–63. <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1737371>
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state an integrative model. *Administration and Society*, 37(5), 611–635. <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>
- Krah, R., & Mertens, G. (2023). Financial transparency, trust and willingness to pay in local governments of sub-Saharan Africa. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 35(6), 100–120. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-06-2022-0110>
- Lipsky, M. (2010). Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, 1–275. <https://doi.org/10.2307/2392554>
- Ma, Y., Ma, B., Yu, L., Ma, M., & Dong, Y. (2024). Perceived social fairness and trust in government serially mediate the effect of governance quality on subjective well-being. *Scientific Reports*, 14(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-024-67124-4>
- Mabillard, V., & Pasquier, M. (2016). Transparency and trust in government (2007 - 2014): A comparative study. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 9(2), 69–92. <https://doi.org/10.1515/nispa-2016-0015>
- Mahmood, M. (2016). Enhancing citizens' trust and confidence in government through digital transformation. *International Journal of Electronic Government Research*, 12(1), 99–110. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2016010105>
- Mariganto, D. K., Kasmad, R., & Purwanto, A. J. (2023). Hubungan Kekuasaan Otoritas, Persepsi Keadilan, Kepercayaan Publik, dan Kebijakan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan. *Owner*, 7(3), 1903–1918. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1494>
- Ningtyas, T. (2018). Kepercayaan Masyarakat di Badan Pertanahan Nasional II Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(1), 195–211.
- Novelskaite, A., & Pucetaite, R. (2018). Public trust in civil service organizations

and civil servants in Lithuania: Findings from a representative survey. *Public Policy and Administration*, 17(1), 126–140.
<https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.17.1.20613>

Nurchayanto, H. (2021). “SipTENAN” As an Innovative Relative Advantage in Building Permits Management in Pekalongan District.
<https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304736>

Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector from Schoolhouse to Statehouse, City hall to Pentagon*. Addison Wesley.

Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254–274.
<https://doi.org/10.1177/0020852311399230>

Pauluzzo, R., Fedele, P., Dokalskaya, I., & Garlatti, A. (2024). The role of digital technologies in public sector coproduction and co-creation: A structured literature review. *Financial Accountability and Management*.
<https://doi.org/10.1111/faam.12391>

Podger, A., Chan, H. S., & Wanna, J. (2020). Designing governance structures for performance and accountability: Developments in Australia and greater China. *Designing Governance Structures for Performance and Accountability: Developments in Australia and Greater China*, 1–12.
<https://doi.org/10.22459/dgspa.2020.01>

Prosser, T. (2021). Contractual provision of public services, commitment, and trust. *Journal of Law and Society*, 48(3), 434–454.
<https://doi.org/10.1111/jols.12310>

Rainey, H., Fernandez, S., & Malatesta, D. (2021). Understanding and Managing Public Organizations (Essential Texts for Nonprofit and Public Leadership and Management). *European University Institute*, 6. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NOT>

Ramesh, R. (2017). Does Trust Matter? An Inquiry on Citizens’ Trust in Public Institutions of Sri Lanka. *Millennial Asia*, 8(2), 123–145.
<https://doi.org/10.1177/0976399617715820>

Riwayanto, R. M., Farhanah, A. S., & Rachmadani, R. A. (2024). Pengembangan Kompetensi Karir Pegawai Negeri Sipil dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kabupaten Banyumas. *Konferensi Nasional Ilmu*

- Administrasi* 8.0, 422–429.
<https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/download/1086/pdf>
- Rizki, M. (2018). *Implementasi SAMSAT Payment Point dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada SAMSAT Payment Point Alun-Alun Kota Malang)* [Universitas Brawijaya].
<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165267>
- Schilke, O., & Rossman, G. (2024). Honor among Crooks: The Role of Trust in Obfuscated Disreputable Exchange. *American Sociological Review*, 89(2), 391–419. <https://doi.org/10.1177/00031224241232599>
- Seifert, R., & Wang, W. (2024). Trade-union engendered employee trust in senior management: A case study of digitalisation. *Industrial Relations Journal*.
<https://doi.org/10.1111/irj.12445>
- Selvi Septiana, A., Asmita Wigati, P., & Yunila Fatmasari, E. (2017). Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 1–14.
- Shabbir Cheema, G. (2013). Building trust in government: An introduction. In *Building Trust in Government*. http://www.un-ilibrary.org/democracy-and-governance/building-trust-in-government_150b5a32-en
- Shodunke, A. O. (2021). Enforcement of Covid-19 Pandemic Lockdown Orders in Nigeria: Evidence of Public (Non)Compliance and Police Illegalities. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3973784>
- Sutorini, A. A. (2024). *Inovasi Pelayanan Samsat Srikandi Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan Stnk Tahunan Di Kabupaten*
- Taylor-Gooby, P., & Wallace, A. (2009). Public values and public trust: Responses to welfare state reform in the UK. *Journal of Social Policy*, 38(3), 401–419.
<https://doi.org/10.1017/S0047279409003055>
- Thahir Haning, M., & Tahili, M. H. (2020). The Public Trust of Taxpayers at Local Government: Explaining The Role of Good Governance Practices of Tax Service In Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(02), 1286–1299.
- Thaiban, H. H. M., Kamalrudin, M., Al-Shami, S. A., Hakimi, H., Sidek, S., & Akmal, S. (2020). Trust model in online information of smart government: A conceptual framework. *Test Engineering and Management*, 82.
- Van de Walle, S., Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: Is there any evidence for a long-term decline? *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47–64.

<https://doi.org/10.1177/0020852307085733>

- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521–535. <https://doi.org/10.2753/pmr1530-9576300403>
- Van Ryzin, G. G. (2011). Outcomes, process, and trust of civil servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 745–760. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq092>
- Vigoda-Gadot, E., & Yuval, F. (2003). Managerial quality, administrative performance and trust in governance revisited: A follow-up study of causality. *International Journal of Public Sector Management*, 16(7), 502–522. <https://doi.org/10.1108/09513550310500382>
- Walle, Steven Van de. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (Issue November, pp. 1–1302).
- Wargata.com. (2022, September 22). Besar Dugaan Ada Pungli di Samsat Pinrang, Pembayaran Melebihi Hingga Ratusan Ribu. *Wargata.Com*. <https://wargata.com/2022/09/besar-dugaan-ada-pungli-di-samsat.html>
- William, M., & Richard, R. (2005). What are the political consequences of trust? A test of cultural and institutional theories in Russia. *Comparative Political Studies*, 38(9), 1050–1078.
- Wu, W., Ma, L., & Yu, W. (2017). Government Transparency and Perceived Social Equity: Assessing the Moderating Effect of Citizen Trust in China. *Administration and Society*, 49(6), 882–906. <https://doi.org/10.1177/0095399716685799>
- Zhang, Z., Wu, S., Liu, J., & Zhang, S. (2021). The Relationship between Public Service Efficiency of Government and Residential Political Trust in Hong Kong. *Journal of Economic Science Research*, 4(1). <https://doi.org/10.30564/jesr.v4i1.2626>
- Zhao, D., & Hu, W. (2017). Determinants of public trust in government: empirical evidence from urban China. *International Review of Administrative Sciences*, 83(2), 358–377. <https://doi.org/10.1177/0020852315582136>
- Ziller, C., & Andreß, H. J. (2022). Quality of local government and social trust in European cities. *Urban Studies*, 59(9), 1909–1925. <https://doi.org/10.1177/00420980211019613>