



## Patologi Birokrasi pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Maros

Ahmad Rosandi Sakir<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

Korespondensi: [ahmadrosandi8@gmail.com](mailto:ahmadrosandi8@gmail.com)

### RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 02/10/2023

Ditelaah: 15/10/2023

Diterbitkan: 30/11/2023

### KUTIPAN

Sakir, A.R (2023). Patologi Birokrasi pada pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Maros  
*PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), pp-pp, doi: 10.47753/pjap.v4i2.70



### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami analisis terhadap beberapa penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros dan Bagaimana Upaya Pemangku Kepentingan di SAMSAT Maros dalam Mencegah Praktik Pungutan Liar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dan menganalisis patologi birokrasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Maros. Lokasi penelitian adalah Kantor SAMSAT Maros, dipilih karena mewakili pusat pelayanan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut. Hasil penelitian ini adalah Perlu adanya Perbaikan transparansi prosedur pembayaran pajak di SAMSAT Maros sangat mendesak untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan partisipasi dalam pembayaran pajak kendaraan. Upaya lebih lanjut dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses perlu ditingkatkan, seperti melalui sosialisasi dan pemasangan poster yang menjelaskan prosedur pelayanan. Selain itu, permasalahan integritas, moralitas, dan disiplin di kalangan oknum terkait lembaga menunjukkan perlunya tindakan penegakan aturan dan pembinaan etika. Di sisi lain, komitmen anti pungutan liar yang ditandatangani oleh UPT Pendapatan, Kepolisian, dan Jasa Raharja memberikan langkah positif dalam menciptakan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

**Kata kunci:** Patologi Birokrasi, Pajak Kendaraan Bermotor, pelayanan publik

### Abstract

*This research aims to deepen the analysis of several deviations occurring in the motor vehicle tax payment service at SAMSAT Maros and how stakeholders at SAMSAT Maros make efforts to prevent extortion practices. The study utilizes a qualitative approach to comprehend and analyze the bureaucratic pathology in the motor vehicle tax payment service at the SAMSAT Maros office. The research location is the SAMSAT Maros office, chosen for its representation as the central motor vehicle tax service in the region. The findings emphasize the urgent need for transparency improvement in the tax payment procedures at SAMSAT Maros to build public trust and enhance participation in vehicle tax payments. Further efforts are required to provide clear and easily accessible information, possibly through enhanced communication methods like awareness campaigns and displaying posters explaining service procedures. Additionally, issues of integrity, morality, and discipline among certain individuals associated with the institution underscore the necessity for rule enforcement and ethical guidance. On a positive note, the commitment against extortion signed by UPT Pendapatan, the Police, and Jasa Raharja signifies a positive step towards creating a service free from corruption, collusion, and nepotism.*

**Keywords:** Bureaucratic Pathology, Motor Vehicle Tax, Public Service



## PENDAHULUAN

Pembangunan adalah suatu inisiatif yang strategis dalam mengarahkan negara menuju perubahan positif. Dengan merencanakan proses pembangunan secara sadar, negara berusaha mencapai tujuan yang ditetapkan sesuai dengan norma, aturan, dan nilai-nilai tertentu. Pembangunan nasional bukan hanya sekadar perubahan fisik, tetapi juga perbaikan dalam aspek-aspek sosial, ekonomi, dan budaya. Proses ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat, penerapan kebijakan yang bijaksana, serta pengelolaan sumber daya secara berkelanjutan. Melalui pembangunan yang terencana, negara dapat menciptakan kondisi yang mendukung kesejahteraan rakyat, pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, dan harmoni dalam kehidupan sosial. Dengan demikian, pembangunan merupakan tonggak penting dalam mencapai perubahan menuju keadaan yang lebih baik dan berkelanjutan bagi negara dan masyarakatnya (Hartanti et al., 2020).

Partisipasi dalam mendukung pembangunan nasional tidak semata-mata tergantung pada peran pemerintah; keberadaan stakeholder di semua tingkatan sangat krusial untuk kesuksesan pembangunan. Keterlibatan pemerintah daerah menjadi faktor penentu dalam meraih tujuan nasional. Pentingnya sinergi antara pemerintah daerah dan pusat menciptakan landasan kokoh untuk pembangunan yang berkelanjutan. Pemerintah daerah harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan lokal sambil mempertahankan konsistensi dengan kebijakan nasional. Melalui kolaborasi yang efektif, pemangku kepentingan dari berbagai lapisan masyarakat dapat berkontribusi secara optimal, memperkuat aspek sosial, ekonomi, dan budaya pembangunan nasional. Dengan demikian, partisipasi yang inklusif dan koordinasi yang erat antara pemerintah daerah dan pusat menjadi landasan utama bagi keberhasilan pembangunan nasional (YUNISMA, 2023).

Pendapatan nasional menjadi sangat tergantung pada pendapatan pajak negara, dengan pajak menjadi salah satu pilar utama dalam memperoleh sumber pendapatan nasional yang substansial. Pajak berkontribusi secara signifikan terhadap pendapatan nasional karena memiliki tingkat penerimaan yang tinggi. Sistem pajak diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yang mengatur Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Menurut undang-undang ini, Pajak Daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Kedua jenis pajak ini memainkan peran vital dalam memastikan keseimbangan keuangan pemerintah daerah dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan nasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan dan peraturan pajak yang efisien dan transparan sangat penting dalam mendukung stabilitas keuangan negara dan memastikan tercapainya pendapatan nasional yang optimal untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik (Silalahi, 2020).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikumpulkan oleh Dinas Pendapatan Daerah melalui Kantor Bersama SAMSAT. Kantor Bersama SAMSAT memiliki peran kunci dalam pemungutan pajak ini, menjadi sumber penerimaan yang potensial bagi daerah. Dengan kewenangan dan tanggung jawabnya, kantor tersebut mengelola jumlah pendapatan dari wajib pajak kendaraan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak kendaraan bermotor tidak hanya menjadi instrumen fiskal yang signifikan bagi pemerintah daerah, tetapi juga menciptakan kesadaran pajak di kalangan pemilik kendaraan. Dengan pendekatan yang efisien dan transparan, pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Kantor Bersama SAMSAT mendukung pembangunan daerah dan memberikan kontribusi vital terhadap pendapatan pajak secara keseluruhan (Ida et al., 2020).

Pada Kantor SAMSAT, proses birokrasi berlangsung intens saat wajib pajak hendak membayarkan pajak kendaraannya kepada petugas pajak. Interaksi ini melibatkan serangkaian langkah administratif yang memerlukan pengumpulan dokumen, verifikasi data, dan pembayaran. Wajib pajak harus berinteraksi dengan para petugas pajak, menyampaikan dokumen yang diperlukan, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Keintensifan proses birokrasi di Kantor SAMSAT menekankan



pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan pajak. Selain itu, hal ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mengelola pendapatan pajak secara efektif serta memberikan pelayanan administratif yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, interaksi intens ini menjadi bagian integral dari proses pemungutan pajak kendaraan untuk mendukung keberlanjutan keuangan daerah (Khairiyah & Priyanti, 2023).

Di kantor SAMSAT Maros, yang terletak di jantung kota Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan, terdapat tiga instansi yang saling berkolaborasi dalam proses pelayanan, yaitu Unit Pelayanan Teknis Pendapatan, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Kolaborasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan wajib pajak, baik yang memiliki kendaraan roda dua maupun roda empat. Pelayanan ini meliputi berbagai aspek, seperti penerbitan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang terkait dengan pemasukan uang ke kas negara melalui pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. Kolaborasi antarinstansi ini penting untuk memastikan pelayanan yang baik dan memenuhi kepuasan wajib pajak.

Dalam proses birokrasi yang intens di pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT, sayangnya, beberapa praktik menyimpang dapat terjadi. Ketidapatuhan terhadap aturan dan regulasi, mungkin dalam bentuk suap atau pungutan liar, dapat menciptakan ketidakadilan dan merugikan wajib pajak. Praktik menyimpang ini dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat pada lembaga pemerintah dan merugikan integritas sistem perpajakan. Oleh karena itu, penting bagi otoritas untuk melakukan pengawasan dan pengendalian yang ketat guna mencegah praktik-praktik tidak etis tersebut. Dengan mengurangi praktik menyimpang, proses pembayaran pajak kendaraan dapat menjadi lebih transparan, adil, dan dapat diandalkan, mendukung keberhasilan sistem perpajakan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Ghoven, 2022).

Observasi awal penulis terhadap review wajib pajak di Google terkait SAMSAT Maros mengungkapkan adanya kejanggalan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebuah ulasan menyoroti praktik menyimpang, di mana oknum petugas diduga melakukan pungutan liar. Wajib pajak mencatat bahwa jumlah pembayaran yang diminta oleh petugas tidak sesuai dengan yang tertera pada STNK, menciptakan ketidaksesuaian antara nominal yang seharusnya dibayarkan dengan yang benar-benar dibayarkan. Praktik ini menciptakan kerugian finansial dan merugikan integritas proses pembayaran pajak di SAMSAT Maros. Penemuan ini menggarisbawahi pentingnya pengawasan dan penegakan aturan untuk mencegah perilaku tidak etis.

Di SAMSAT Maros, kasus lain mencuat terkait kewajiban membayar Biaya Cek Fisik dan Cetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang peruntukannya menjadi pertanyaan. Beberapa wajib pajak menyuarakan ketidakjelasan terkait keberlanjutan biaya tersebut, mengundang kecurigaan akan transparansi dalam pelayanan. Pertanyaan mengenai tujuan sebenarnya dari biaya cek fisik dan cetak tanda nomor kendaraan bermotor menjadi penting untuk dipahami oleh masyarakat. Dalam konteks ini, transparansi dan klarifikasi atas biaya-biaya tambahan ini perlu ditingkatkan agar wajib pajak dapat memahami dan menerima pembayaran yang dibutuhkan dengan keyakinan penuh terhadap integritas proses pembayaran pajak di SAMSAT Maros.

Penelitian ini bertujuan menganalisis terhadap beberapa penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros dan Bagaimana Upaya Pemangku Kepentingan di SAMSAT Maros dalam Mencegah Praktik Pungutan Liar. Fokus utama adalah mengidentifikasi dan memahami praktik-praktik tidak sesuai, seperti pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak jelas peruntukannya dan Upaya-Upaya yang di Lakukan untuk mencegah Praktek Pungutan Liar. Analisis mendalam akan dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memicu penyimpangan



ini, melibatkan elemen-elemen birokrasi, transparansi, dan integritas layanan pajak. Dengan demikian, penelitian ini berusaha memberikan gambaran komprehensif tentang kerangka kerja pelayanan pajak di SAMSAT Maros, memperoleh wawasan tentang masalah yang mungkin terjadi, dan mengusulkan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan serta menjaga kepercayaan masyarakat.

Dengan memahami persepsi ini, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan transparansi dalam pelayanan pajak serta membantu masyarakat untuk tidak krisis kepercayaan terhadap lembaga pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Birokrasi**

Birokrasi merupakan konsep yang luas dan multi makna. Albrow (1989) mengajukan tujuh makna birokrasi, yaitu sebagai (1) organisasi rasional; (2) inefisiensi organisasi; (3) kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat; (4) administrasi publik; (5) organisasi; (6) administrasi yang dijalankan oleh pejabat; (7) masyarakat modern.

Dalam penelitian ini, makna birokrasi dimaksudkan adalah organisasi rasional. Max Weber (Rosenbloom, et.al., 2002:150-153) membangun konsep birokrasi sebagai bentuk "organisasi legal-rasional" dengan "karakter strukturalnya" terdiri atas elemen-elemen: (1) spesialisasi; (2) hierarkis; (3) struktur karier; (4) cenderung permanen; (5) berskala besar. Selain berkarakter struktural, birokrasi mempunyai "karakter prosedural" dengan elemen-elemen : (6) impersonal; (7) formalistik; (8) terikat aturan; (9) disiplin tinggi. Dari kedua karakter ini akan menghasilkan birokrasi yang sangat efisien, berkuasa (powerful) dan ekspansif.

Salah satu tugas birokrasi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tugas birokrasi dalam melayani dapat dikelompokkan ke dalam : (1) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Setifikat Tanah, IMB, Paspor, BPKP, dan sebagainya. (2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. (3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya

Birokrasi dalam penelitian ini adalah organisasi pelayanan publik yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan pajak yaitu SAMSAT. Secara teoritik, birokrasi SAMSAT dikategorikan sebagai *street-level bureaucracy* yaitu menjalankan tugas berhadapan-hadapan dengan masyarakat. Peran dan kedudukan menjadikan birokrasi sebagai representasi pemerintah di mata publik.

### **Konsep Patologi Birokrasi**

Patologi Birokrasi (Bureaupathology) adalah himpunan dari perilaku-perilaku yang kadang-kadang disibukkan oleh para birokrat. Fitur dari patologi birokrasi digambarkan oleh Victor A Thompson yang di kutip oleh (Lita et al., 2023) seperti "*sikap menyisih berlebihan, pemasangan taat pada aturan atau rutinitas-rutinitas dan prosedur-prosedur, perlawanan terhadap perubahan, dan desakan picik atas hak-hak dari otoritas dan status.*" Patologi birokrasi dalam arti kata lain adalah penyakit, perilaku negatif, atau penyimpangan yang dilakukan pejabat atau lembaga birokrasi dalam rangka melayani publik, melaksanakan tugas, dan menjalankan program pembangunan. Fitur dari patologi birokrasi yang digambarkan seperti "*sikap menyisih berlebihan, pemaksaan taat pada aturan atau rutinitas-rutinitas dan prosedur-prosedur, perlawanan terhadap perubahan, dan desakan picik atas hak-hak dari otoritas dan status.* Menurut Sondang P. Siagian (1984 : 35-81) yang di kutip oleh (Ammas et al., 2023), secara umum, Patologi birokrasi adalah penyakit dalam birokrasi Negara yang muncul akibat perilaku para



birokrat dan kondisi yang membuka kesempatan untuk itu, baik yang menyangkut politis, ekonomis, sosial kultural dan teknologikal.

Perkembangan konsep birokrasi sebenarnya merupakan salah satu varian dari jenis pemerintahan demokrasi dan aristokrasi sebagaimana yang dapat dilihat dari tulisan de Goumay dan Mill. Para teoritis pada abad ke-19 seperti Van Mohl, Olzewski dan Le Play banyak memfokuskan kepada ketidakpuasan rakyat terhadap pemerintah dan melihat birokrasi sebagai hasrat pegawai negeri yang digaji untuk selalu mencampuri urusan orang lain (Borut, 2021). Dalam abad ke-19, terdapat beberapa penulis dan pemikir yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan teori birokrasi, antara lain yaitu Gaetano Mosca dan Max Weber. Mosca dalam bukunya membagi semua pemerintahan menjadi dua tipe yaitu feodal dan birokratis berdasarkan kepada kelas yang memerintah. Dalam sistem pemerintahan feodal, kelas yang memerintah adalah kelas yang sederhana yang memonopoli fungsi-fungsi ekonomi, politik, militer atau administrasi. Setelah masyarakat berkembang menjadi lebih kompleks dan mempunyai fungsi terpisah satu sama lain, maka pemerintahan dijalankan oleh birokrasi, yaitu sekelompok pejabat yang digaji (Juliantari et al., 2021), Ilmuan yang sangat berjasa dalam memperkenalkan model organisasi birokratis adalah Max Weber. Dapat dikatakan bahwa konsep birokrasi yang diajukan oleh Weber masih menjadi acuan sampai sekarang ini, walaupun mendapat kritik dari ilmuan-ilmuan lain. Weber membahas peran organisasi dalam suatu masyarakat, dan mempertanyakan bentuk organisasi yang sesuai bagi sebuah masyarakat industri yang dijumpai di Eropa pada akhir abad ke 19. Ia mencoba melukiskan sebuah organisasi yang ideal organisasi yang secara murni rasional dan yang akan memberikan efisiensi operasi yang maksimum (Widajantie & Anwar, 2020).

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dimaksud dalam bentuk barang maupun jasa. Sedangkan institusi pelaksana kegiatan pelayanan adalah instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan juga lingkungan BUMN atau BUMD. Dalam pengertian lebih filosofis, suatu negara pada hakikatnya didirikan untuk melayani kebutuhan hidup seluruh warga negara secara umum. Hal ini dikaitkan dengan consensus sosial bahwa masyarakat membutuhkan beberapa layanan tertentu yang harus tersedia bagi semua orang tanpa memandang tingkat status sosial dan pendapatan mereka.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Dari pengertian diatas di temukan bahwa SAMSAT merupakan bagian dari pemberi pelayanan dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam mengidentifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan lain sebagainya yang bekerjasama langsung dengan pihak Kepolisian Republik Indonesia dan Badan Pengelola Keuangan Daerah sebagai pengelola pungutan pajak diwilayah provinsi.

### **Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik**

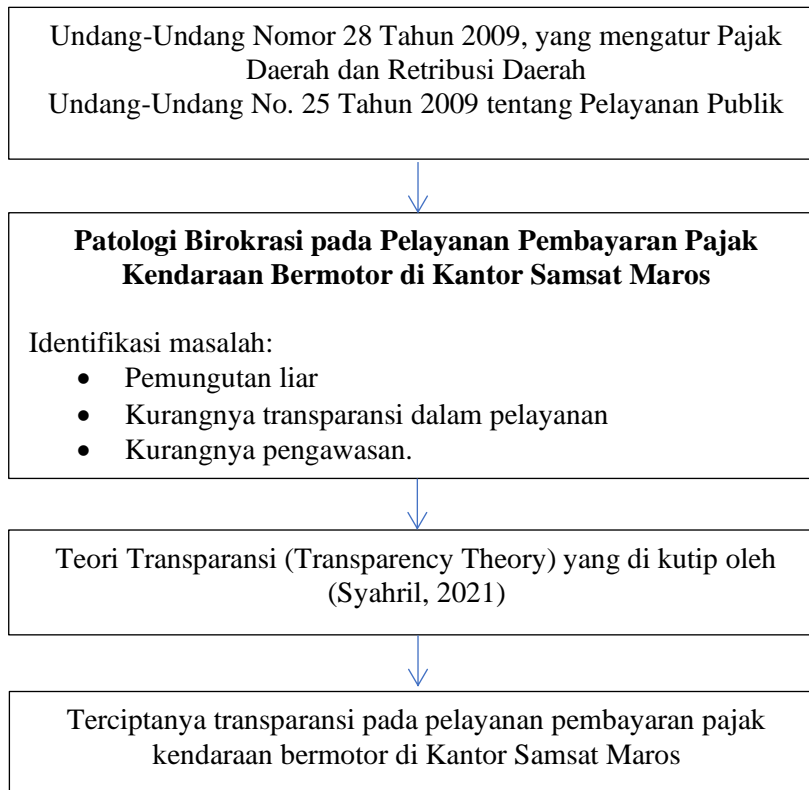
Patologi birokrasi dalam pelayanan public mengacu pada masalah atau gangguan yang terjadi di dalam sistem birokrasi atau administrasi pemerintahan yang mempengaruhi efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Birokrasi merupakan sebuah pengaturan dan pengimplementasian tugas-tugas administrative yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan public.

Mengatasi patologi birokrasi dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi. dengan reformasi birokrasi pemerintah dapat meningkatkan pengawasan dan akuntabilitas yang ketat,



mengadakan pelatihan dan pengembangan staf, transparansi, dan meningkatkan partisipasi public dalam proses pengambilan keputusan.

### **Kerangka Pikir Penelitian**



### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dan menganalisis patologi birokrasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Maros. Lokasi penelitian adalah Kantor SAMSAT Maros, dipilih karena mewakili pusat pelayanan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut. Sumber data utama berasal dari wajib pajak yang telah menggunakan layanan pembayaran pajak di SAMSAT Maros. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan wajib pajak, petugas pajak, dan manajer SAMSAT Maros. Selain itu, data sekunder seperti dokumen kebijakan dan catatan layanan juga akan dianalisis untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif.

Teknik analisis data yang digunakan melibatkan pengkodean tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama dari hasil wawancara serta analisis konten untuk mengevaluasi dokumen dan catatan terkait. Data kualitatif akan dikategorikan dan diinterpretasikan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang patologi birokrasi yang terjadi. Pendekatan triangulasi akan digunakan untuk membandingkan dan memvalidasi temuan dari berbagai sumber data.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Patologi birokrasi mengacu pada anomali atau penyimpangan dalam sistem administrasi pemerintahan yang dapat merugikan efisiensi, transparansi, dan integritas (Winasari, 2020). Dalam konteks penelitian ini terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Maros, patologi



birokrasi mencakup praktik pungutan liar, kejelasan biaya tambahan, dan pelanggaran prosedur yang dapat merugikan wajib pajak. Fenomena ini mencerminkan disfungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menyoroti tantangan dalam mengelola birokrasi secara efektif. Penelitian patologi birokrasi bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memahami akar masalah, memberikan dasar bagi perbaikan sistemik. Dengan mendokumentasikan penyimpangan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan integritas dan efisiensi layanan pajak di SAMSAT Maros.

Penelitian ini bertujuan menggambarkan patologi birokrasi di SAMSAT Maros dan upaya pencegahan terhadap praktik pungutan liar. Fokus penelitian akan menyoroti anomali dalam sistem administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor, termasuk pungutan yang tidak sesuai dan praktik pelayanan yang merugikan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi langkah-langkah yang diambil oleh SAMSAT Maros untuk mencegah dan mengatasi praktek pungutan liar tersebut

### **Transparansi Terhadap Pembayaran**

Transparansi dalam pembayaran mencakup pengungkapan informasi yang jelas dan akurat terkait proses, biaya, dan kebijakan terkait pembayaran. Dalam konteks pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, transparansi melibatkan penyajian rinci mengenai komponen biaya, kebijakan pungutan, dan prosedur pembayaran (Insanny et al., 2023). Langkah-langkah transparan dapat mencakup penyediaan informasi yang mudah diakses, penjelasan terperinci mengenai penghitungan biaya, dan pemberian panduan kepada wajib pajak. Dengan meningkatkan transparansi, pemerintah dapat membangun kepercayaan wajib pajak, mengurangi risiko kesalahpahaman, dan memastikan bahwa setiap pembayaran dilakukan dengan jelas dan adil. Transparansi juga menciptakan dasar yang kuat untuk partisipasi masyarakat dalam proses pembayaran, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat integritas pelayanan publik.

Hasil penelitian mengenai transparansi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros memberikan gambaran yang menarik. Sebagian masyarakat menyatakan pengalaman mereka dalam pembayaran pajak, mengindikasikan adanya perbedaan pemahaman dan pelaksanaan aturan di SAMSAT Maros, salah satu responden, menyampaikan bahwa,

*“Iya Sesuai yang saya bayar dengan yang ada di STNK, tidak ada masalah sama pembayaran tapi yang bikin kecewaka’ ada orang yang baru datang tapi langsung di layani sementara sama yang cepat datang dan antri lama belum di layani. Saya tidak tau mungkin keluarganya petugas disini tapi saya rasa itu tidak di benarkan. Harusnya yang datang terlebih dahulu yang di layani apalagi disini tidak ada nomor antrian di siapkan”* (Interviu, AH, 15/01/ 2024)

Hal yang berbeda di ungkapkan oleh Responden lain yang merasa kecewa dengan Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros yang mengatakan bahwa,

*“ Saya sendiri sangat kecewa dan bertanya tanya, yang saya bayarkan tadi itu tidak sesuai dengan yang ada di STNK, Itu lebihnya 35 ribu . pada awal saya di depan petugas saya di mintai BPKP tadi saya tidak bawa karna setau saya memang kalau pajak hanya bawa STNK dan KTP. Pas nya saya lihhah setelah membayar itu Lebih saya disuruh bayar. Kemudian saya bertanya ke petugasnya tapi nabilang karna saya sudah di bantu karna tidak ada BPKB. Saya rasa ini tidak baik dan bukan persoalan 35 ribunya tapi kalau semua di kasih begitu kalau datang tidak Bawa BPKB jadinya kan itu sudah salah”* (Interviu, MB, 15/01/2024)

Hal senada juga di sampaikan oleh salah satu Responden yang hendak memperpanjang STNK 5 tahunan yang mendapatkan pengalaman yang kurang baik dari petugas khususnya di bagian cek fisik Kendaraan. Ia mengatakan bahwa,



*"Iya tadi di minta 20 ribu katanya untuk cek fisik, saya kemudian bertanya bilang ada aturannya? dan petugas menjawab memang seperti itu pak, ketika saya menanyakan lebih detail malah saya di suruh ke petugas lain dan mendapatkan jawaban yang sama juga"*(Interviu, B, 15/01/2014)

Petugas Cek Fisik yang di temui setelah bertugas hanya menyampaikan secara singkat bahwa biaya cek fisik itu merupakan sebuah ketentuan. Beliau mengatakan bahwa *"memang aturannya seperti itu"* dan ketika di tanyakan lebih detail Petugas menolak untuk menjawab dan berdalih akan kembali bertugas.

Hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan dalam transparansi pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros. Respons masyarakat menggambarkan perbedaan perlakuan antara yang baru datang dan yang sudah lama antri, menciptakan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Situasi ini memunculkan pertanyaan terkait integritas dan kesetaraan dalam layanan publik. Equity Theory, yang dikemukakan oleh Adams yang di kutip oleh (Susanty & Hidayat, 2023), dapat diaplikasikan di sini, di mana persepsi ketidakadilan dalam perlakuan dapat menghasilkan ketidakpuasan. Selain itu, ketidakjelasan dalam prosedur pembayaran, terutama terkait persyaratan dan biaya tambahan, menciptakan kebingungan di kalangan masyarakat. Dalam konteks ini, Expectancy Theory yang dikemukakan oleh Vroom yang di kutip oleh (Malau et al., 2021), dapat dihubungkan, di mana ketidakpastian mengenai hasil dari aksi tertentu dapat merugikan motivasi untuk berpartisipasi dan membayar pajak.

Ketidakjelasan biaya tambahan, seperti yang dialami oleh responden yang diminta membayar lebih dari yang tertera di STNK, menunjukkan pentingnya transparansi biaya. Transparency Theory, yang menekankan bahwa penyediaan informasi yang jelas dan terbuka dapat meningkatkan kepercayaan dan mendukung keputusan yang tepat, menjadi relevan dalam konteks ini. Adanya informasi yang tidak transparan mengenai biaya dan persyaratan pembayaran dapat menciptakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan urgensi perbaikan dalam transparansi dan kejelasan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros. Meningkatkan komunikasi, memberikan informasi yang jelas, dan menghilangkan ketidaksetaraan dalam pelayanan dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan partisipasi dalam pembayaran pajak.

### **Transparansi Terhadap Proses Pelayanan**

Transparansi terhadap proses pelayanan mencerminkan keterbukaan dan kejelasan dalam menjalankan berbagai tahapan layanan. Dalam konteks ini, transparansi melibatkan penyediaan informasi yang komprehensif dan mudah diakses mengenai setiap langkah dalam pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan detail mengenai prosedur, waktu yang diperlukan, serta kriteria-kriteria yang digunakan. Dengan meningkatkan transparansi, lembaga pelayanan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, mengurangi ketidakpastian, dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pengguna layanan. Transparansi juga dapat mendorong partisipasi yang lebih aktif dari masyarakat, menciptakan lingkungan layanan yang adil, dan mendukung pertanggungjawaban institusional secara keseluruhan (Sakir, Sagita, et al., 2021). Dengan demikian, transparansi terhadap proses pelayanan menjadi kunci untuk membangun hubungan yang kuat antara lembaga pelayanan dan masyarakat yang dilayani.

Hasil Penelitian di SAMSAT Maros terkait dengan transparansi Terhadap Proses layanan memberikan gambaran terhadap Proses Pelayanan yang kurang baik terutama dalam kejelasan tentang Alur Pelayanan Pembayaran Pajak kendaraan bermotor sehingga Beberapa Wajib Pajak yang di wawancarai mengatakan proses yang berbelit belit dan memerlukan waktu yang lama. Responden Pertama Mengatakan bahwa,





*“Saya sudah hampir 2 jam tapi belum di layani , saya tanya petugas nabilang duduk maki dulu nanti di panggil. Susah juga dek karna tidak ada bisa di lihat alur pembayaran disini jadi kita juga bingung. Harus nya bisa lebih transparan terhadap proses pembayaran pajak disini”* (Interviu, B, 16/01/2024)

Hal yang senada juga di sampaikan Oleh Responden Kedua yang hendak membayarkan Perpanjangan STNK 5 Tahunan. Beliau mengatakan bahwa,

*“kurang di pahami proses nya. Harusnya ini di sosialisasikan atau minimal ada poster di tempel bagaimana SOP Pelayanannya karna kalau masalah beginian pasti ada SOP nya, dari saya setor Berkasku sampai sekarang maumi duhur tapi belum selesai. Katanya Masih di Proses. Berbelit belit sekali prosesnya juga sampai saya 2 kali pulang balik foto copy”*(Interviu,AR, 16/01/ 2024)

Hasil Wawancara dengan Salah Satu Staf yang berada di Kantor SAMSAT Maros saat di temui setelah bertugas mengatakan bahwa,

*“dulu sebenarnya ada posternya tapi kurang tau siapa yang buka. Disitu di jelaskan bagaimana mulai masuk sampai penyerahan STNK. Sekarang tidak di pasang lagi. Kalau ada mungkin lebih bagus lagi karna kalau mau di tanya satu satu wajib pajak kayaknya susah juga”*(Interviu, MF 16/01/2024)

Hasil Wawancara Kepala Seksi Pelayanan UPT Pendapatan Maros yang di wawancarai di ruangnya mengatakan bahwa,

*“Iya dek. Dulu ada ji waktu tahun kemarin juga sudah ada sosialisasi yang kami lakukan. Insha allah nanti di buat lagi poster supaya jelas dan terbuka Proses Pelayanan”*(Interviu, SM, 16/01/2024)

Hasil penelitian menyoroiti ketidakjelasan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros, terutama terkait dengan transparansi. Wajib pajak mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap kebingungan dan waktu yang lama dalam proses pembayaran. Beberapa responden menyatakan bahwa tidak ada informasi yang cukup transparan mengenai alur pembayaran, dan kebingungan ini dapat merugikan efisiensi layanan. Terlihat bahwa kebutuhan akan informasi yang jelas dan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur sangat penting bagi wajib pajak.

Transparansi menekankan bahwa penyediaan informasi yang jelas dan terbuka dapat meningkatkan kepercayaan dan mendukung keputusan yang tepat. Dalam konteks SAMSAT Maros, kurangnya transparansi dalam prosedur pembayaran dapat merugikan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Poster atau informasi yang dapat diakses oleh wajib pajak di tempat umum dapat menjadi solusi untuk meningkatkan transparansi.

Wawancara dengan staf SAMSAT Maros menunjukkan bahwa ada upaya untuk meningkatkan transparansi dengan pembuatan poster yang menjelaskan prosedur pelayanan. Meskipun demikian, perlu lebih banyak sosialisasi dan pemasangan informasi ini agar dapat diakses dengan mudah oleh wajib pajak. Ini sesuai dengan konsep Transparansi yang menekankan bahwa informasi harus mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat untuk mencapai manfaat transparansi secara maksimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan transparansi proses pelayanan pembayaran pajak di SAMSAT Maros. Dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, lembaga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efisiensi.

### **Integritas Pelayanan Publik**

Integritas pelayanan publik mencerminkan kualitas moral dan etika yang dijunjung tinggi oleh lembaga pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini melibatkan kejujuran, keterbukaan, dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi. Integritas juga menuntut tindakan pencegahan



terhadap korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan praktik tidak etis dalam proses layanan. Dengan mengutamakan integritas, lembaga pelayanan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan efektivitas, dan menciptakan lingkungan yang transparan. Sistem yang berintegritas memberikan dasar kuat bagi pemerintah untuk menjalankan tugasnya dengan baik, menjaga keadilan, dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu (MANAFE, 2022). Dengan demikian, integritas pelayanan publik menjadi fondasi untuk mencapai tata kelola yang baik dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara adil dan berkeadilan.

Hasil Penelitian di SAMSAT Maros ditemukan Fakta bahwa beberapa oknum yang berada di sekitar Kantor SAMSAT Maros seringkali menawarkan bantuan kepada wajib pajak dengan alasan agar pengurusan bisa lebih cepat tentu dengan biaya tambahan hal ini di katakan oleh salah seorang oknum yang tidak mau di sebutkan namanya. Beliau mengatakan bahwa,

*“Iya memang seperti itu disini sudah bukan rahasia umum lagi. Biasanya orang orang datang tidak lengkap berkasnya. Daripada pulang lagi ambil berkas nya yang kurang kan bisa di bantu. Untuk biayanya yah kita tidak paksakan kalau ada di ambil kalau tidak ada yah tidak ji juga tapi kalau orang mengerti pasti natauji”* (Interviu, 16/01/2024)

Hasil wawancara dengan Masyarakat yang datang di SAMSAT Maros juga Menyoroti adanya Oknum Calo yang mencoba menawarnya. Beliau mengatakan bahwa,

*“Tadi mau bayar Pajak tapi pulang karna tidak bawa BPKB. Pas mau keluar saya di datangi oleh petugas disini menawarkan bantuan . tapi saya menolak karna sudah punya pengalaman buruk sebelumnya. Mendingan saya pulang ambil berkas yang di butuhkan daripada berurusan lagi sama Calo”*(Interviu, PA, 16/01/2024)

Permasalahan Integritas juga Mencakup masalah Disiplin para Ppegawai yang ada di Kantor Samsat Maros. Persoalan disiplin ini di keluhkan Oleh Wajib Pajak yang sudah datang Namum Petugas belum datang. Hal ini disampikan oleh salah satu responden yang mengatakan bahwa,

*“saya sudah datang Jam 8 Lewat 15 sampai disini tapi tidak ada pi petugas yang datang. Baru sekitar 8.30 baru ada yang datang dan jam 9 pi baru mulai pelayanan. Saya datang cepat supaya tidak terlalu antri tapi justru petugasnya yang belum datang. Harusnya kan jam 8 sudah mulaimi”* (Interviu, HA, 15/01/2024)

Hasil Wawancara Kepala Seksi Pelayanan UPT Pendapatan Maros yang di wawancarai di ruangnya mengatakan bahwa,

*“Terkait masalah ada oknum yang berbuat seperti itu kami kurang tau yah soalnya kan disini ada beberapa instansi. kalau dari UPT Pendapatan pastinya kita tegur. Tapi yang mungkin dari persepsi masyarakat sendiri yang mengatakan hal demikian. Atau bisa juga dari budaya masyarakat disini. Terkait masalah kedisiplinan pegawai yang memang terkadang ada yang telat karna kan banyak pegawai yang tinggal di makassar jadi dapat macet atau bagaimana”* (Interviu, SM, 16/01/2024)

Hasil penelitian di SAMSAT Maros menyoroti adanya permasalahan serius terkait integritas, moralitas, dan disiplin di kalangan oknum yang terkait dengan kantor tersebut. Praktik calo yang menawarkan bantuan kepada wajib pajak dengan alasan mempercepat proses pengurusan, tetapi dengan biaya tambahan, menciptakan gambaran kurang baik terhadap integritas lembaga. Integritas Organisasi oleh Lynn dan Brown yang di kutip oleh (Guna, 2024) dapat diterapkan di sini, di mana upaya untuk mengendalikan perilaku yang tidak etis di dalam organisasi sangat penting. Pemberlakuan kebijakan dan sanksi terhadap oknum yang terlibat dalam praktik calo bisa menjadi langkah-langkah yang diperlukan untuk memulihkan integritas lembaga.



Selain itu, masalah disiplin pegawai di SAMSAT Maros juga diungkapkan oleh wajib pajak yang merasa kecewa dengan ketidakprofesionalan petugas yang datang terlambat. Teori Disiplin Pegawai dapat diaplikasikan di sini, yang menyoroti pentingnya menegakkan kehadiran dan kedisiplinan di tempat kerja. Kesadaran akan disiplin akan memastikan pelayanan yang efisien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan UPT Pendapatan Maros menunjukkan kesadaran terhadap isu-isu ini, tetapi juga menyoroti kemungkinan ketidakpahaman masyarakat atau budaya lokal yang mungkin mempengaruhi persepsi terhadap integritas lembaga. Oleh karena itu, pendekatan komprehensif perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini, termasuk edukasi masyarakat, penegakan kebijakan internal, dan upaya untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai. Dengan demikian, peningkatan integritas dan disiplin di SAMSAT Maros dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

### **Upaya yang di Lakukan untuk mencegah Pungutan Liar**

Upaya mencegah pungutan liar melibatkan serangkaian langkah proaktif untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam pelayanan publik. Pertama, perlu dilakukan penguatan regulasi dan pengawasan yang ketat terhadap proses pembayaran. Kedua, pelaksanaan pelatihan etika dan integritas bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kesadaran akan praktik-praktik yang tidak etis. Ketiga, pengembangan sistem informasi yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat guna memastikan keterbukaan dalam proses pembayaran. Keempat, mendorong partisipasi aktif masyarakat dengan memberikan saluran pengaduan dan umpan balik. Kelima, sanksi tegas terhadap oknum yang terlibat dalam pungutan liar untuk menciptakan efek deterrent. Dengan kombinasi upaya ini, diharapkan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih, adil, dan bebas dari praktik pungutan liar.

Hasil Penelitian pada SAMSAT Maros di dapatkan Fakta bahwa ketiga instansi yang ada di SAMSAT Maros yaitu UPT Pendapatan, Kepolisian, dan Jasa Raharja telah menandatangani Komitmen anti pungutan liar di kawasan Kantor Samsat Maros hal ini di katakan oleh Kasi Pelayanan Samsat Maros yang mengatakan bahwa,

*“disini kita kan ada dari instansi polisi dan jasa raharja jadi kami bersama sama berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang baik dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Komitmen ini selalu dibuat pada saat ada pergantian pimpinan dari masing-masing instansi. Dan kami juga sangat tegas terhadap anggota kami masing-masing jika di temukan hal yang melanggar aturan”*

Hasil penelitian di SAMSAT Maros menunjukkan langkah positif dengan adanya komitmen anti pungutan liar yang telah ditandatangani oleh tiga instansi di kawasan tersebut, yaitu UPT Pendapatan, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Komitmen ini mencerminkan upaya bersama untuk menciptakan pelayanan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Teori Komitmen Organisasional oleh Meyer dan Allen yang di kutip oleh (Sakir & Mustari, 2022) dapat diterapkan di sini, di mana komitmen bersama untuk mencapai tujuan organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan meminimalkan perilaku tidak etis.

Kasi Pelayanan SAMSAT Maros menekankan bahwa komitmen ini secara rutin diperbarui saat terjadi pergantian pimpinan, menunjukkan keseriusan untuk memastikan kesinambungan dan konsistensi dalam penegakan komitmen anti pungutan liar. Teori Pembaruan dan Keberlanjutan oleh Beer dan Nohria yang di kutip oleh (Sakir, Yunus, et al., 2021) dapat menjadi landasan, di mana pembaruan dan perubahan dalam organisasi perlu diikuti dengan keberlanjutan untuk memastikan efektivitas komitmen anti pungutan liar dalam jangka panjang.

Meskipun komitmen ini menunjukkan langkah yang positif, penelitian selanjutnya dapat memfokuskan pada implementasi dan pengawasan nyata terhadap perilaku di lapangan. Teori Kontrol



Internal dan Eksternal oleh Ouchi yang di kutip oleh (Nurkholis et al., 2021) dapat menjadi dasar untuk memahami pentingnya sistem pengawasan internal dan eksternal dalam memastikan kepatuhan terhadap komitmen tersebut. Dengan pendekatan holistik, SAMSAT Maros dapat memastikan bahwa komitmen anti pungutan liar benar-benar terwujud dalam praktik sehari-hari dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan di atas ditemukan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Maros belum berjalan secara optimal yaitu mengenai alur pelayanan pembayaran pajak yang kurang jelas sehingga masyarakat yang akan menggunakan pelayanan tersebut bingung.

Selanjutnya, urgensi perbaikan dalam transparansi dan kejelasan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Maros. Meningkatkan komunikasi, memberikan informasi yang jelas, dan menghilangkan ketidaksetaraan dalam pelayanan dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan partisipasi dalam pembayaran pajak.

Pentingnya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan transparansi proses pelayanan pembayaran pajak di SAMSAT Maros. Dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, lembaga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efisiensi. ada upaya untuk meningkatkan transparansi dengan pembuatan poster yang menjelaskan prosedur pelayanan. Meskipun demikian, perlu lebih banyak sosialisasi dan pemasangan informasi ini agar dapat diakses dengan mudah oleh wajib pajak.

Adanya permasalahan serius terkait integritas, moralitas, dan disiplin di kalangan oknum yang terkait dengan kantor tersebut. Praktik calo yang menawarkan bantuan kepada wajib pajak dengan alasan mempercepat proses pengurusan, tetapi dengan biaya tambahan, menciptakan gambaran kurang baik terhadap integritas lembaga. Masalah disiplin pegawai di SAMSAT Maros juga diungkapkan oleh wajib pajak yang merasa kecewa dengan ketidakprofesionalan petugas yang datang terlambat.

Langkah positif dengan adanya komitmen anti pungutan liar yang telah ditandatangani oleh tiga instansi di kawasan tersebut, yaitu UPT Pendapatan, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Komitmen ini mencerminkan upaya bersama untuk menciptakan pelayanan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian di Kabupaten Maros Khusus nya Wajib Pajak Yang bersedia untuk di wawancarai, Serta Bapak Kepala UPT Pendapatan Maros dan Pegawai Samsat Maros yang juga berdedia untuk di wawancarai di tengah kesibukan dalam bekerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ammas, S., Hasran, H., Hasran, B., & Fitriani, A. (2023). Patologi Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan di Takalar. *Journal of Government Insight*, 3(1), 295–304.
- Borut, M. (2021). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Kota Ambon. *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 15(2), 14–30.
- Ghoven, B. S. (2022). *PATOLOGI BIROKRASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS*



- KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG*. Universitas Andalas.
- Guna, T. H. (2024). Patologi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 226–238.
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125–136.
- Ida, Y. W., Raga, Y., Wadu, J., & Ratoebandjoe, P. (2020). Identifikasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Belu. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 15–31.
- Insanny, A. N., Sofianty, D., & Mardini, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11–16.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Khairiyah, S., & Priyanti, E. (2023). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 9896–9904.
- Lita, A. A. F., Priyanti, E., Sugiarti, C., & Febrianti, K. (2023). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2), 99–108.
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551–557.
- MANAFE, C. E. L. I. (2022). *PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, KABUPATEN ROTE NDAO*.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.
- Sakir, A. R., & Mustari, S. H. (2022). Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 5(1), 14–22. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/view/2038>
- Sakir, A. R., Sagita, R. H. S., & Samsir, A. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kendaraan Dinas Dalam Meningkatkan Pajak Asli Daerah. *Jurnal Fusion*, 1(10), 483–489.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya Biroraksi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Sosio Sains*, 7(1), 25–35.
- Silalahi, C. (2020). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administratif Kependudukan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat)*. Universitas Medan Area.
- Susanty, R., & Hidayat, V. S. (2023). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Kota Bandung). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi (JABE)*, 9(1), 3376–3387.
- Syahril, S. (2021). *Patologi Birokrasi Pengelolaan Sampah di Kabupaten Sinjai*. Universitas Hasanuddin.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



- Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang.(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19.
- YUNISMA, A. (2023). *ANALISIS PATOLOGI BIROKRASI PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KEMUNING*. UNIVERSITAS JAMBI.