

## Analisis Bibliometrik atas Tren dan Pemetaan Riset Pelayanan Publik di Samsat

Fajar Purnama

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

[Fajarpurnama345@gmail.com](mailto:Fajarpurnama345@gmail.com)

---

### Keywords:

*Bibliometric  
 Analysis Public  
 Service Samsat  
 Motor Vehicle Tax  
 Service  
 Digitalization*

**Abstract:** *This study aims to map the trends and developments in public service research at Samsat Indonesia during the 2017–2025 period using bibliometric analysis methods. Data were collected from scientific publications accessed via Google Scholar and analyzed with the support of VOSviewer software. The results show that the topics of "public service," "Samsat," and "motor vehicle tax" are the most dominant keywords and the main focus in the research. Overlay and density visualization analyses indicate a shift in research focus from conventional issues towards innovation and service digitalization, as evidenced by the increasing frequency of keywords such as "e-Samsat," "innovation," and "public service" in recent years. This study makes a significant contribution to the systematic mapping of the Samsat public service literature and identifies research gaps in aspects such as transparency, accountability, and evaluation of technology-based service quality. These findings are expected to serve as a foundation for developing policies and strategies to improve the quality of public services in the future.*

---

### Kata Kunci:

*Analisis Bibliometrik  
 Pelayanan Publik  
 Samsat Pajak  
 Kendaraan  
 Bermotor  
 Digitalisasi Layanan*

**Abstrak:** *Perlindungan data pribadi telah menjadi komponen fundamental. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan tren dan perkembangan riset pelayanan publik di Samsat Indonesia pada periode 2017–2025 menggunakan metode analisis bibliometrik. Data dikumpulkan dari publikasi ilmiah yang diakses melalui Google Scholar dan dianalisis dengan bantuan perangkat lunak VOSviewer. Hasil analisis menunjukkan bahwa topik "pelayanan publik", "samsat", dan "pajak kendaraan bermotor" merupakan kata kunci yang paling dominan dan menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Analisis overlay dan density visualization mengindikasikan adanya pergeseran fokus penelitian dari isu-isu konvensional menuju inovasi dan digitalisasi layanan, yang ditandai dengan semakin sering munculnya kata kunci seperti "esamsat", "innovation", dan "public service" dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemetaan literatur pelayanan publik Samsat secara sistematis, serta mengidentifikasi gap penelitian pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Osborne, Radnor, & Nasi, 2013). Di Indonesia, Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) berperan penting sebagai pusat layanan administrasi pajak kendaraan bermotor, yang menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang strategis (Siagian, 2021). Dengan kemajuan teknologi, Samsat mulai mengimplementasikan sistem pembayaran pajak secara online guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat (Rahma & Nugroho, 2023). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat tantangan terkait kualitas layanan, kepuasan masyarakat, serta aspek transparansi dan akuntabilitas yang perlu mendapat perhatian lebih mendalam.

Analisis bibliometrik menggunakan aplikasi Publish or Perish pada data Google Scholar menunjukkan bahwa jumlah publikasi terkait kesiapan teknologi pembayaran pajak secara online di Samsat meningkat signifikan selama periode 2017 hingga 2025, dengan puncak peningkatan pada tahun 2021 dan 2023 (Puspa & Yuhertiana, 2023). Studi ini menegaskan bahwa kesiapan teknologi menjadi faktor kunci dalam digitalisasi layanan publik. Namun, aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan Samsat masih kurang mendapat sorotan dalam publikasi ilmiah, menandakan adanya gap penelitian yang perlu diisi.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah minimnya pemetaan sistematis terkait tren dan fokus riset pelayanan publik di Samsat, terutama dalam konteks digitalisasi dan transparansi layanan. Belum ada kajian bibliometrik yang secara komprehensif menggambarkan perkembangan riset, pola kolaborasi peneliti, serta gap penelitian yang ada dalam rentang waktu 2017–2025. Hal ini menghambat pemahaman menyeluruh dan pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan Samsat.

Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis bibliometrik atas tren dan pemetaan riset pelayanan publik di Samsat pada periode 2017–2025. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi topik utama yang dominan, pola kolaborasi antarpeneliti, serta area penelitian yang masih kurang mendapat perhatian. Dengan demikian,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan riset dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian ini akan menjawab dua pertanyaan utama: Bagaimana tren publikasi riset pelayanan publik di Samsat selama 2017–2025? Apa saja topik utama dan gap penelitian yang muncul dari analisis bibliometrik tersebut?

Penelitian ini penting secara akademis karena memberikan kontribusi pemetaan literatur yang sistematis dan kuantitatif di bidang pelayanan publik Samsat yang selama ini minim kajian bibliometrik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dan praktisi pelayanan publik dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, khususnya dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan inovasi layanan berbasis teknologi di Samsat.

## **Tinjauan Literatur**

Pelayanan publik merupakan aktivitas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel (Osborne, Radnor, & Nasi, 2013). Dalam konteks digitalisasi pelayanan, konsep “e-government” atau pemerintahan elektronik menjadi sangat penting. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh organisasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyampaian layanan publik (Ardelia & Yuadi, 2023). Teori New Public Service menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada partisipasi aktif warga dan peningkatan kualitas layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Osborne et al., 2013). Konsep ini relevan dalam konteks Samsat sebagai instansi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang terus bertransformasi melalui inovasi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan transparansi.

Analisis bibliometrik terhadap pelayanan publik menunjukkan tren peningkatan riset terkait inovasi dan digitalisasi layanan dalam beberapa tahun terakhir (Yuadi & Yuadi, 2023). Studi bibliometrik yang memanfaatkan aplikasi seperti VOSviewer dan Biblioshiny mampu memetakan perkembangan literatur, mengidentifikasi kata kunci dominan, serta jaringan kolaborasi peneliti dalam bidang pelayanan publik (Yuadi &

Yuadi, 2023). Namun, penelitian khusus yang mengkaji pelayanan publik di Samsat dengan pendekatan bibliometrik masih sangat terbatas. Selain itu, meskipun banyak penelitian fokus pada inovasi dan kualitas layanan, aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan Samsat belum mendapat perhatian yang memadai. Gap ini menunjukkan perlunya kajian bibliometrik yang lebih spesifik untuk memetakan tren riset dan mengidentifikasi area yang kurang tereksplorasi dalam pelayanan publik Samsat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis bibliometrik untuk mengkaji tren penelitian pelayanan publik di Samsat selama periode 2017 hingga 2025. Data dikumpulkan dari publikasi ilmiah yang diakses melalui Google Scholar dengan bantuan perangkat lunak Publish or Perish (Harzing, 2007). Dari hasil pencarian awal sebanyak 200 jurnal yang relevan, dilakukan penyaringan berdasarkan kata kunci yang telah ditentukan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat "37 kata kunci (keywords)" yang muncul dan saling terhubung. Kata kunci-kata kunci ini kemudian dikelompokkan ke dalam lima cluster utama yang merepresentasikan tema-tema riset dominan di bidang pelayanan Samsat (Puspa & Yuhertiana, 2023).

Analisis bibliometrik dilakukan menggunakan perangkat lunak VOSviewer, yang memungkinkan visualisasi jaringan bibliometrik secara interaktif dan mendalam. Tiga jenis visualisasi utama yang dihasilkan adalah: pertama, "Network Visualization", yang menampilkan hubungan antar item (seperti kata kunci, penulis, atau artikel) sebagai node dan garis penghubung yang menunjukkan kekuatan hubungan. Ukuran node mencerminkan bobot item, sedangkan warna menunjukkan cluster atau kelompok yang terbentuk berdasarkan kesamaan tema. Kedua, "Overlay Visualization", yang mengembangkan network visualization dengan menambahkan dimensi waktu atau atribut lain sebagai warna, sehingga memungkinkan pengamatan evolusi tren riset dari waktu ke waktu. Ketiga, "Density Visualization", yang menggambarkan konsentrasi atau kepadatan item dalam peta menggunakan gradasi warna; area dengan warna cerah

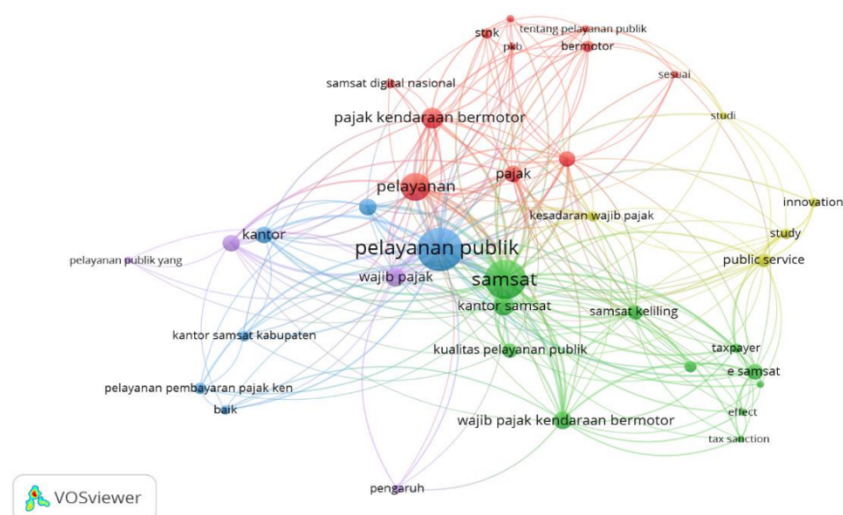
menunjukkan fokus penelitian yang padat, sedangkan warna gelap menunjukkan area dengan sedikit aktivitas riset (Van Eck & Waltman, 2016).

Metode ini memungkinkan pemetaan kuantitatif perkembangan literatur dan identifikasi gap penelitian secara sistematis. Pendekatan ini juga membantu mengurangi bias subjektif dalam tinjauan literatur tradisional dengan mengandalkan data metadata yang terstruktur dan terukur. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai tren riset pelayanan publik di Samsat serta rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## Hasil Penelitian

### *Analisis Network Visualization*

Analisis network visualization menghasilkan peta jaringan kata kunci (keyword co occurrence) yang menggambarkan hubungan dan keterkaitan antar topik penelitian dalam studi pelayanan publik di Samsat. Setiap node (lingkaran) pada visualisasi ini merepresentasikan satu kata kunci yang sering muncul dalam artikel-artikel ilmiah, sedangkan ukuran node menunjukkan frekuensi kemunculan kata kunci tersebut. Semakin besar ukuran node, semakin sering kata kunci tersebut muncul dalam publikasi.



**Gambar 1.** Network Visualization

Sumber: Vos viewear (2025)

Gambar network visualization di atas menggambarkan peta keterkaitan kata kunci (keyword co-occurrence) dalam penelitian pelayanan publik Samsat pada periode 2017– 2025. Setiap lingkaran (node) mewakili satu kata kunci yang sering muncul dalam artikel-artikel ilmiah yang dianalisis, dengan ukuran node menunjukkan frekuensi kemunculannya—semakin besar node, semakin sering kata kunci tersebut muncul. Node “pelayanan publik” dan “samsat” tampak sebagai pusat jaringan dan memiliki ukuran paling besar, menandakan bahwa kedua istilah ini merupakan fokus utama dalam penelitian terkait pelayanan Samsat. Jaringan ini terbagi ke dalam lima cluster yang dibedakan berdasarkan warna, di mana setiap cluster merepresentasikan kelompok tema yang saling berhubungan erat.

Cluster merah berfokus pada topik-topik seperti “pajak kendaraan bermotor”, “pelayanan”, “stnk”, dan “samsat digital nasional”, yang banyak membahas isu administrasi dan regulasi perpajakan. Cluster hijau menyoroti inovasi layanan dan digitalisasi, dengan kata kunci seperti “samsat keliling”, “e samsat”, “taxpayer”, dan “wajib pajak kendaraan bermotor”. Cluster biru berkaitan dengan aspek kelembagaan dan lokasi layanan, seperti “kantor”, “kantor samsat kabupaten”, dan “pelayanan pembayaran pajak ken”. Sementara itu, cluster kuning menampilkan kata kunci seperti “public service”, “innovation”, dan “study” yang menunjukkan adanya perhatian pada inovasi dan pengembangan layanan publik secara lebih luas. Ada juga cluster ungu yang lebih kecil dan spesifik pada evaluasi kualitas layanan.

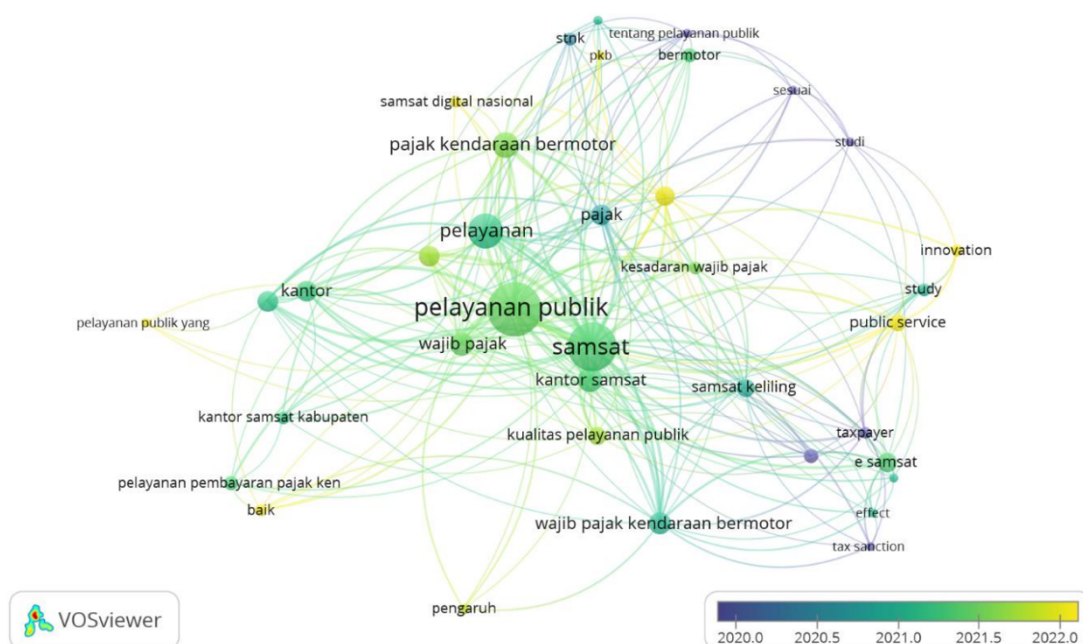
Garis-garis yang menghubungkan antar node memperlihatkan kekuatan hubungan antar kata kunci; garis yang lebih tebal dan jarak yang lebih dekat menandakan bahwa kata kunci tersebut sering muncul bersama dalam satu artikel. Secara keseluruhan, visualisasi ini memperlihatkan bahwa penelitian pelayanan publik di Samsat sangat terfokus pada isu pelayanan, perpajakan, dan inovasi layanan, serta memperlihatkan pola keterkaitan tema yang kompleks dan saling terhubung satu sama lain dalam literatur ilmiah.

Selain itu, hasil network visualization ini juga memperlihatkan adanya beberapa kata kunci yang berperan sebagai penghubung antar cluster, seperti “kantor samsat”, “public service”, dan “innovation”. Kata kunci-kata kunci ini menempati posisi strategis di



antara kelompok warna yang berbeda, menandakan bahwa tema administrasi, inovasi, dan pengembangan layanan publik saling terkait erat dalam penelitian pelayanan Samsat. Pola hubungan yang terbentuk menunjukkan bahwa inovasi layanan, baik melalui digitalisasi maupun pengembangan model pelayanan baru seperti samsat keliling dan esamsat, mulai terintegrasi dengan isu-isu klasik seperti kepatuhan pajak dan kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian pelayanan publik di Samsat tidak hanya berfokus pada aspek administratif dan kepatuhan, tetapi juga semakin menyoroti pentingnya inovasi, kolaborasi, dan adaptasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat.

### Analysis Overlay Visualization



### Gambar 2. Overlay Visualization

Sumber: Vos viewear (2025)

Gambar overlay visualization di atas menggambarkan pemetaan kata kunci yang sering muncul dalam penelitian mengenai pelayanan publik, khususnya terkait Samsat dan pajak kendaraan bermotor di Indonesia selama periode 2017 hingga 2025. Kata

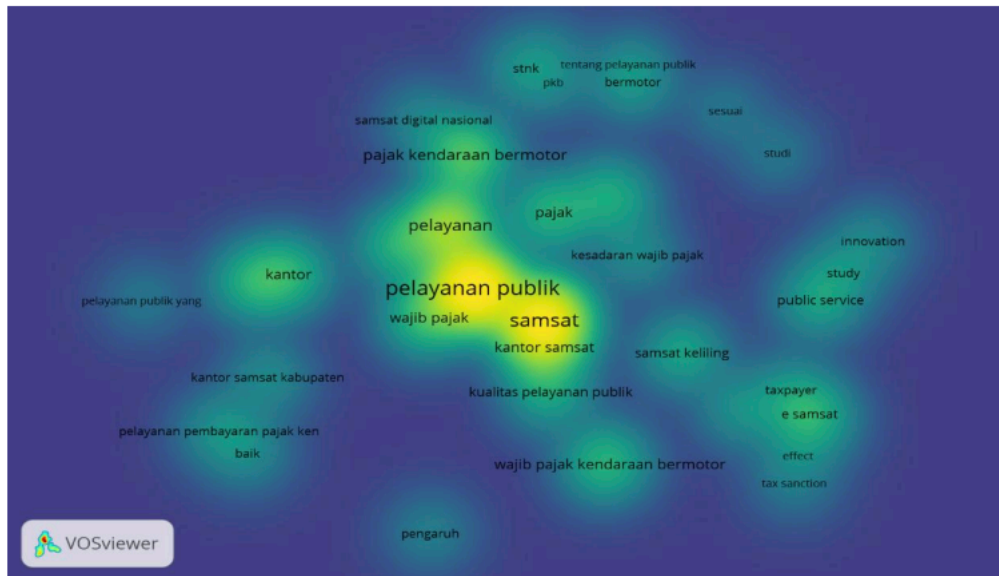
kunci utama seperti "pelayanan publik", "samsat", "pelayanan", "pajak kendaraan bermotor", dan "kantor" tampak mendominasi peta visual, terlihat dari ukuran lingkaran yang besar dan posisi sentral. Warna pada visualisasi ini menunjukkan perkembangan waktu kemunculan kata kunci, di mana gradasi biru ke kuning menandakan pergeseran dari istilah yang lebih awal digunakan menuju istilah yang lebih baru dalam penelitian. Secara rinci, kata kunci berwarna biru hingga hijau seperti "e samsat", "taxpayer", dan "tax sanction" lebih sering muncul pada awal periode penelitian sekitar tahun 2020.

Sementara itu, kata kunci berwarna kuning seperti "innovation", "study", "public service", dan "samsat digital nasional" mulai banyak digunakan pada periode yang lebih baru, sekitar tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran fokus penelitian dari isu-isu konvensional seperti kepatuhan pajak dan efektivitas layanan, menuju inovasi dan digitalisasi pelayanan publik. Hubungan antar kata kunci juga sangat erat, terlihat dari banyaknya garis penghubung yang menandakan keterkaitan topik-topik tersebut, misalnya antara "pelayanan publik" dengan "samsat", "wajib pajak", dan "kualitas pelayanan publik".

Secara keseluruhan, hasil analisis overlay visualization ini memperlihatkan bahwa penelitian tentang pelayanan publik Samsat di Indonesia mengalami perkembangan tema yang dinamis. Pada awalnya, penelitian lebih banyak membahas aspek dasar pelayanan dan kepatuhan pajak, namun seiring waktu, fokus penelitian beralih ke arah inovasi, digitalisasi, dan peningkatan kualitas layanan. Tren terbaru yang terlihat dari visualisasi ini adalah meningkatnya perhatian pada inovasi dan pelayanan berbasis teknologi, yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi di era digital.



### ***Analisis Density Visualization***



**Gambar 3** Density Visualization

Sumber: Vos viewear (2025)

Gambar di atas merupakan hasil density visualization yang dihasilkan menggunakan perangkat lunak VOSviewer untuk menganalisis kata kunci dalam penelitian terkait pelayanan publik, khususnya pada pelayanan Samsat dan pajak kendaraan bermotor di Indonesia selama periode 2017 hingga 2025. Density visualization ini menampilkan kepadatan kemunculan kata kunci dalam literatur yang dianalisis, di mana area dengan warna kuning menunjukkan kepadatan atau frekuensi kemunculan kata kunci yang sangat tinggi, sedangkan area hijau dan biru menandakan kepadatan yang sedang hingga rendah. Dengan demikian, visualisasi ini memudahkan kita untuk mengidentifikasi fokus utama dan tema yang paling sering dibahas dalam penelitian selama periode tersebut.

Dari gambar tersebut, terlihat bahwa kata kunci "pelayanan publik" dan "samsat" menempati posisi paling sentral dan paling padat, ditandai dengan warna kuning yang terang. Hal ini menunjukkan bahwa kedua topik tersebut menjadi pusat perhatian dalam penelitian terkait pelayanan publik Samsat. Selain itu, kata kunci seperti "pelayanan", "wajib pajak", "kantor samsat", dan "pajak kendaraan bermotor" juga muncul dengan

kepadatan tinggi, terlihat dari warna hijau terang di sekitarnya. Artinya, tema-tema ini sangat sering dibahas dan memiliki keterkaitan yang erat satu sama lain dalam literatur yang dianalisis.

Di area yang sedikit lebih pinggir dengan warna hijau hingga biru, terdapat kata kunci seperti "kualitas pelayanan publik", "samsat keliling", "wajib pajak kendaraan bermotor", serta istilahistilah yang berkaitan dengan inovasi seperti "e samsat", "innovation", dan "public service". Munculnya kata kunci ini menunjukkan adanya perkembangan isu penelitian yang mulai mengarah pada inovasi pelayanan dan digitalisasi, meskipun masih belum sepadat tema-tema utama di bagian tengah visualisasi. Selain itu, istilah seperti "taxpayer", "tax sanction", dan "effect" juga mulai muncul, menandakan adanya perhatian terhadap aspek kepatuhan dan dampak kebijakan pajak.

Secara keseluruhan, hasil analisis density visualization ini menunjukkan bahwa penelitian tentang pelayanan publik Samsat di Indonesia selama 2017-2025 sangat terfokus pada isu-isu utama seperti pelayanan publik, samsat, dan pajak kendaraan bermotor. Namun, terdapat pula tren perkembangan topik menuju isu-isu inovasi, digitalisasi, dan kualitas layanan, yang mulai mendapat perhatian lebih dalam beberapa tahun terakhir. Visualisasi ini memberikan gambaran yang jelas tentang prioritas dan dinamika penelitian di bidang pelayanan publik Samsat, serta menunjukkan potensi pengembangan penelitian ke arah inovasi dan pelayanan berbasis teknologi di masa mendatang.

## **Diskusi**

Pembahasan hasil penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada teori pelayanan publik, konsep e-government, serta temuan penelitian terdahulu. Hasil analisis density visualization menunjukkan bahwa fokus penelitian pelayanan publik di Samsat selama 2017-2025 sangat terkonsentrasi pada isu-isu utama seperti "pelayanan publik", "samsat", dan "pajak kendaraan bermotor". Temuan ini sejalan dengan teori New Public Service yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan kepada masyarakat (Osborne, Radnor, & Nasi, 2013) serta literatur yang menyatakan bahwa pelayanan publik

merupakan fondasi utama penyelenggaraan pemerintahan yang efektif (Ardelia & Yuadi, 2023). Kepadatan tertinggi pada kata kunci tersebut juga mengindikasikan bahwa penelitian di bidang ini masih sangat fokus pada aspek administratif, kepatuhan pajak, dan efektivitas layanan, sebagaimana juga ditemukan dalam studi Puspa dan Yuhertiana (2023).

Lebih lanjut, hasil density visualization memperlihatkan adanya tren penelitian yang mulai mengarah pada inovasi dan digitalisasi pelayanan, meskipun belum sepadat tema utama. Hal ini tercermin dari kemunculan kata kunci seperti "e samsat", "innovation", dan "public service" di area dengan kepadatan sedang. Temuan ini mendukung argumen bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan dalam konsep e-government (Ardelia & Yuadi, 2023), mulai mendapat perhatian dalam literatur ilmiah. Namun, masih terdapat gap penelitian terkait aspek transparansi, akuntabilitas, dan evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi di lingkungan Samsat. Gap ini juga diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa aspek transparansi dan akuntabilitas belum menjadi fokus utama dalam publikasi ilmiah terkait pelayanan Samsat (Puspa & Yuhertiana, 2023).

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya penguatan inovasi dan digitalisasi dalam pelayanan publik Samsat. Para pembuat kebijakan dan praktisi di bidang pelayanan publik disarankan untuk lebih fokus pada pengembangan sistem layanan berbasis teknologi, peningkatan transparansi, serta evaluasi kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian lebih lanjut perlu diarahkan pada eksplorasi aspek-aspek yang masih kurang mendapat perhatian, seperti pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat, efektivitas kebijakan e-samsat, serta integrasi layanan lintas sektor. Penelitian juga perlu mempertimbangkan pendekatan kolaboratif antarinstansi dan partisipasi aktif masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan data sekunder yang bersumber dari Google Scholar, sehingga kemungkinan terdapat publikasi yang terlewat atau belum terindeks secara optimal. Selain itu, analisis bibliometrik hanya memberikan gambaran kuantitatif dan belum mendalami aspek kualitatif dari setiap penelitian. Untuk

itu, saran bagi penelitian selanjutnya adalah melakukan analisis kombinasi antara bibliometrik dan telaah kualitatif, serta memperluas cakupan data dengan memasukkan sumber-sumber lain seperti Scopus atau Web of Science. Dengan demikian, pemetaan tren dan gap penelitian di bidang pelayanan publik Samsat dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan mendalam.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis bibliometrik terhadap tren dan pemetaan riset pelayanan publik di Samsat selama periode 2017 hingga 2025, dapat disimpulkan bahwa fokus utama penelitian masih sangat terpusat pada isu-isu klasik seperti pelayanan publik, samsat, dan pajak kendaraan bermotor. Visualisasi data menunjukkan bahwa kata kunci tersebut memiliki kepadatan tertinggi dan menjadi pusat perhatian dalam literatur ilmiah terkait. Namun, dalam perkembangan beberapa tahun terakhir, mulai terlihat adanya pergeseran minat penelitian ke arah inovasi, digitalisasi layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi. Hal ini tercermin dari mulai munculnya kata kunci seperti e-samsat, innovation, dan public service dalam kepadatan yang semakin meningkat.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan studi di bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik di sektor perpajakan kendaraan bermotor. Dengan pemetaan yang sistematis dan kuantitatif, penelitian ini membantu mengidentifikasi area yang telah banyak dieksplorasi maupun area yang masih memiliki gap penelitian, seperti aspek transparansi, akuntabilitas, dan evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya untuk mengarahkan fokus kajian pada isu-isu yang masih kurang mendapat perhatian, sekaligus mendorong penguatan inovasi dalam pelayanan publik.

Dari sisi aplikasi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dan praktisi pelayanan publik untuk memperkuat pengembangan layanan berbasis teknologi, meningkatkan transparansi, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan Samsat. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya kolaborasi lintas sektor, peningkatan literasi digital bagi aparatur, serta penyusunan kebijakan yang

adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik di Samsat dapat terus bertransformasi menuju layanan yang lebih efisien, akuntabel, dan responsif terhadap tuntutan zaman.

### **Daftar Pustaka**

- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital government dalam menciptakan transparansi pelayanan publik: Suatu analisis berdasarkan perspektif bibliometrik. *Tibandaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(2), 111-130. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- Ardelia, V., & Yuadi, R. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 112-125.
- Fitriani, D., & Santoso, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45-56.
- Harzing, A.-W. (2007). Publish or Perish. <https://harzing.com/resources/publish-or-perish>
- Kusuma, R., & Setiawan, B. (2021). Implementasi Electronic Samsat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(1), 12-22.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Puspa, D., & Yuhertiana, I. (2023). Analisis Bibliometrik Pelayanan Publik Samsat di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 55-68.
- Puspa, M. M., & Yuhertiana, I. (2023). Kesiapan pembayaran pajak secara online: Sebuah analisis bibliometrik. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(2), 421-432. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.767>
- Rahma, S., & Nugroho, H. (2023). Kesiapan teknologi dalam pelayanan publik: Studi kasus Samsat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 50-60.
- Siagian, A. F. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. *Repositori Universitas Medan Area*.

- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2016). Manual VOSviewer version 1.6.4. VOSviewer.  
[https://www.vosviewer.com/documentation/Manual\\_VOSviewer\\_1.6.4.pdf](https://www.vosviewer.com/documentation/Manual_VOSviewer_1.6.4.pdf)
- Wulandari, S., & Hadi, S. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan Samsat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 33-42.
- Yuadi, I., & Yuadi, I. (2023). Analisis bibliometrik perkembangan publikasi tentang inovasi pelayanan publik menggunakan VOSviewer dan Biblioshiny. *\*Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik\**, 4(2), 45-60. <https://doi.org/10.26858/jak2p.v4i2.47782>