

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kurun beberapa tahun terakhir dunia mengalami *triple disruption* atau 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, 2013:3).

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, 2011:440). 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.

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), 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. Ketika pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat maka akan menciptakan kenyamanan bagi penerima layanan. Kenyamanan pelayanan inilah yang akan mendorong terciptanya kepercayaan bagi publik.

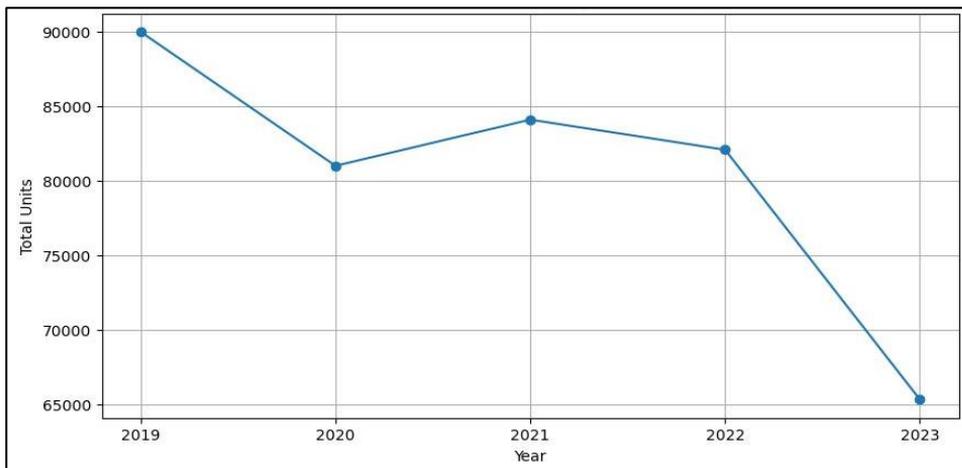
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan 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.

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 (PKB) di wilayah Sulawesi Selatan.

Di Kabupaten Pinrang Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai instansi pemerintahan yang mengelola penerbitan dan penetapan PKB, instansi ini terdiri dari beberapa kegiatan yang dimonitori oleh suatu kantor pusat Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sulawesi Selatan 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 Samsat Pinrang maka dituntut kinerja pelayanan yang baik dari instansi tersebut berikut kinerja masing-masing pegawainya. Sebagai data awal berikut ini

akan disajikan tren jumlah unit kendaraan dan realisasi pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Pinrang di bawah ini.

Gambar 1. Tren Perbandingan Jumlah Unit Kendaraan Teregistrasi di UPT Samsat Pinrang (Lihat Lampiran hlm. 79)



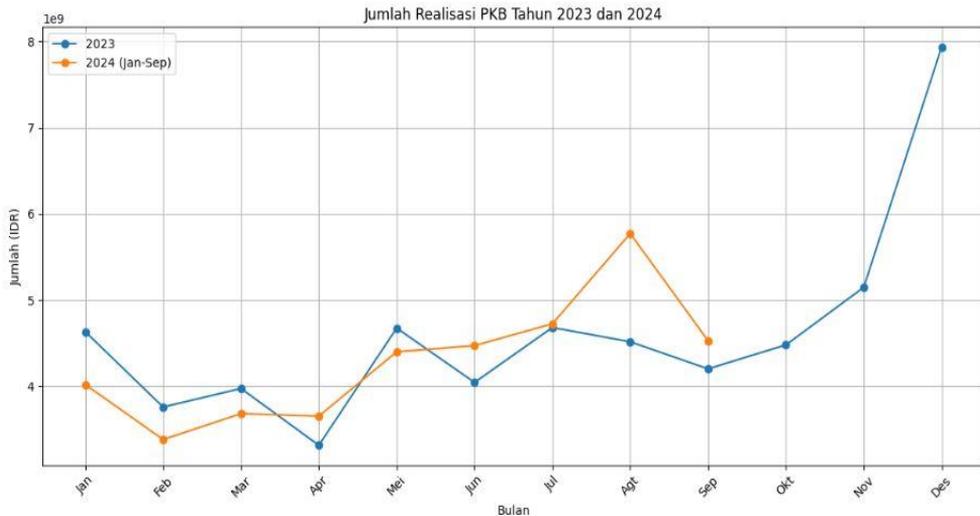
Sumber: Data Perbandingan Unit Kendaraan UPT Samsat Pinrang (diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan gambar 1. diatas yaitu grafik tren jumlah unit kendaraan teregistrasi di UPT Samsat Pinrang menunjukkan pada tahun 2019, jumlah unit kendaraan teregistrasi tercatat sekitar 90.000 unit. Namun, terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2020 dengan jumlah unit turun hingga mendekati 81.000 unit. Pada tahun 2021 terjadi sedikit peningkatan jumlah unit kendaraan yang teregistrasi, yang mendekati 85.000 unit. Tren kembali menurun di tahun 2022 yaitu sebanyak 82.000 dan secara drastis pada 2023 dan 2024, di mana jumlah unit kendaraan teregistrasi turun hingga sekitar 74.000 unit pada tahun 2023.

Penurunan jumlah potensi ini sebagian disebabkan oleh pentisipan data potensi wajib pajak yang sudah kedaluwarsa, di mana data kendaraan yang tidak lagi aktif atau tidak melakukan pembayaran pajak dalam jangka waktu tertentu dikeluarkan dari sistem. Proses ini dilakukan untuk memperbarui dan menyesuaikan data dengan kondisi riil di lapangan, sehingga hanya kendaraan yang masih memiliki kewajiban pajak yang tetap tercatat. Akibatnya, jumlah kendaraan yang terdaftar mengalami penurunan, meskipun tidak selalu mencerminkan berkurangnya jumlah kendaraan yang beroperasi di wilayah tersebut. Selain itu, faktor lain seperti kepatuhan wajib pajak, perubahan regulasi, serta kondisi ekonomi masyarakat juga dapat mempengaruhi jumlah kendaraan yang tetap tercatat dalam sistem administrasi Samsat.

Berikut ini perbandingan realisasi pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Pinrang pada tahun 2023 dan 2024 ditampilkan pada grafik berikut.

Gambar 2. Perbandingan Realisasi PKB Tahun 2023 dan 2024 (Lampiran hlm. 79)



Sumber: Data Perbandingan Unit Kendaraan UPT Samsat Pinrang (diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan grafik di atas, pada 2023 terjadi fluktuasi signifikan setiap bulannya dengan puncak tertinggi pada Desember. Sementara itu, pada 2024, meskipun terjadi sedikit penurunan di awal tahun dibandingkan 2023, realisasi pajak mulai menunjukkan tren peningkatan stabil dari Juni hingga September. Perbandingan antar tahun menunjukkan bahwa 2024 memiliki tren yang lebih stabil, dengan peningkatan signifikan di paruh kedua tahun, terutama pada Agustus yang lebih tinggi dibandingkan bulan yang sama di 2023. Pencapaian tertinggi pada 2023 tetap terjadi di Desember, namun tren positif di pertengahan 2024 mengindikasikan potensi pertumbuhan penerimaan pajak yang lebih baik dibandingkan awal tahun, meskipun data kuartal keempat 2024 belum tersedia.

Tren peningkatan realisasi pajak pada November 2023 dipengaruhi oleh program pembebasan denda pajak yang diberlakukan selama bulan tersebut. Program ini memberikan insentif bagi wajib pajak untuk melunasi kewajiban mereka tanpa dikenakan sanksi keterlambatan, sehingga mendorong peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, kegiatan lapangan yang dilakukan oleh Samsat dalam bentuk sosialisasi secara masif turut berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan adanya program ini.

Kepercayaan publik atau *public trust* 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: 7).

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, 2020; Van Ryzin, 2011), 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 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah antara lain komitmen yang kredibel (*credible commitment*), ketulusan atau kebajikan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competency*), dan keadilan (*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.

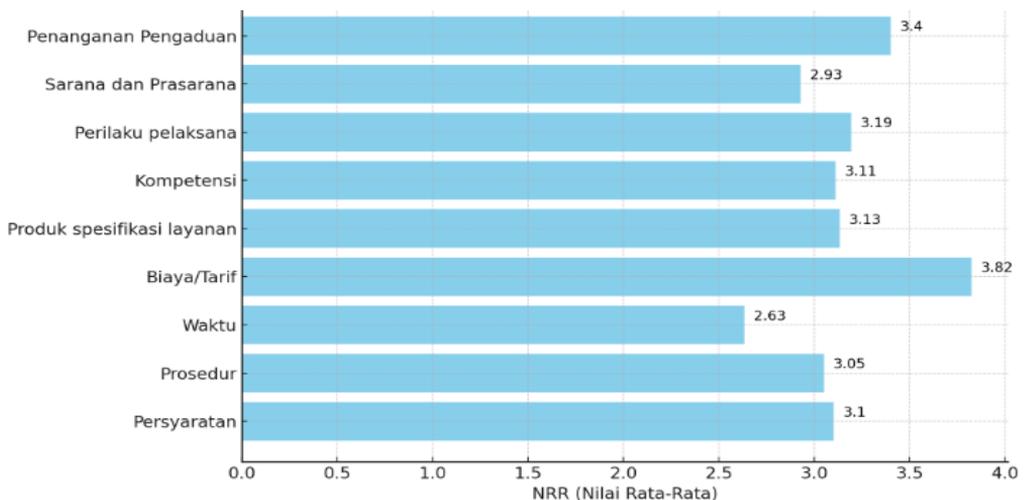
Data penelitian Cudai et al., (2022) menemukan bahwa jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang

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. Jumlah sisa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2021 dengan *average* sebesar 48% yang menunjukkan kurangnya penerimaan pajak kendaraan yang dicapai oleh Samsat Pinrang, disebabkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Masih ditemukan banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang diberikan di UPT Samsat Kabupaten Pinrang. Sebagai contoh, sesuai observasi awal yang dilakukan oleh peneliti (09/04/2024), menemukan masalah seperti ketika wajib pajak yang datang memiliki kenalan atau kerabat di UPT Samsat Kabupaten Pinrang maka akan langsung ke bagian pelayanan sehingga pengurusan pembayaran pajak kendaraannya dapat lebih cepat dibandingkan pemohon yang tidak memiliki kenalan.

Berikut ini olah data peneliti pada Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang pada periode Juli hingga September 2024, beberapa temuan penting terkait unsur-unsur pelayanan terungkap pada grafik berikut.

Gambar 3. Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Publik UPT Samsat Pinrang



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat UPT Samsat Kab. Pinrang Juli-September 2024 (data diolah peneliti)

Berdasarkan gambar 3. terlihat bahwa unsur waktu mencatat nilai rata-rata terendah, yaitu 2.63, menunjukkan persepsi ketidakpuasan terkait durasi pelayanan yang dianggap kurang memadai dibandingkan dengan unsur lainnya. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat cenderung tinggi di berbagai aspek, beberapa area tetap memerlukan peningkatan, terutama dalam hal efisiensi waktu pelayanan.

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.

Fenomena tersebut menunjukkan 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).

Artikel jurnal "*The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model*" karya Seok-Eun Kim (2005), kepercayaan publik diidentifikasi sebagai variabel kunci yang mempengaruhi legitimasi dan efektivitas pemerintahan, khususnya dalam mengelola ketegangan antara akuntabilitas politik dan fleksibilitas manajerial. Kim menyusun model integratif yang menyoroti lima faktor utama pembentuk kepercayaan publik, yaitu komitmen kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan.

Permasalahan teoretis dalam konteks ini adalah bagaimana lima dimensi kepercayaan publik yang diuraikan oleh Kim, yaitu komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan dapat diterapkan untuk memperbaiki persepsi publik terhadap layanan spesifik, seperti layanan pajak kendaraan di UPT Samsat. Berdasarkan pendekatan ini, kesediaan masyarakat sebagai wajib pajak untuk bekerja sama secara sukarela dan patuh pada aturan pemerintah dapat dimaknai sebagai kesediaan atau bahkan kemauan dan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam hal ini, rendahnya kualitas pelayanan, seperti dugaan pungutan liar dan waktu pelayanan yang lambat, mengindikasikan adanya kekurangan pada aspek kejujuran dan kompetensi. Hal ini pada gilirannya melemahkan

kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Dengan demikian, penerapan teori Kim menunjukkan bahwa untuk membangun dan memelihara kepercayaan publik, Samsat perlu memperlihatkan komitmen kredibel, menunjukkan ketulusan, menjaga kejujuran, meningkatkan kompetensi layanan, serta memastikan keadilan dalam setiap prosedur. Kepercayaan publik yang kuat akan mendorong kemauan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan dan dukungan terhadap kebijakan pemerintah.

Kesenjangan (*gap*) penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada aspek objek penelitian yang lebih khusus pada layanan pajak instansi, dalam hal ini UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang, serta penggunaan pendekatan penelitian dan teori operasional yang berbeda yang kemudian menjawab rekomendasi penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kepercayaan publik (*public trust*) pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek utama dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang, yaitu bagaimana komitmen yang kredibel diterapkan, sejauh mana ketulusan dalam pelayanan, bagaimana kejujuran dijalankan, sejauh mana tingkat kompetensi yang dimiliki, serta bagaimana prinsip keadilan diterapkan dalam proses pelayanan tersebut.

1.2. Kerangka Teori

Kajian *public trust* terus menarik perhatian para ahli ilmu administrasi publik. Kepercayaan publik merupakan isu yang menjadi kajian utama dalam administrasi publik, ilmu politik, dan ada beberapa ahli yang telah melakukan kajian tentang *public trust* (Denhardt, 2002; Kim, 2005), mengingat adanya kecenderungan menurunnya kepercayaan publik dalam organisasi sektor publik (S. Van de Walle et al., 2008).

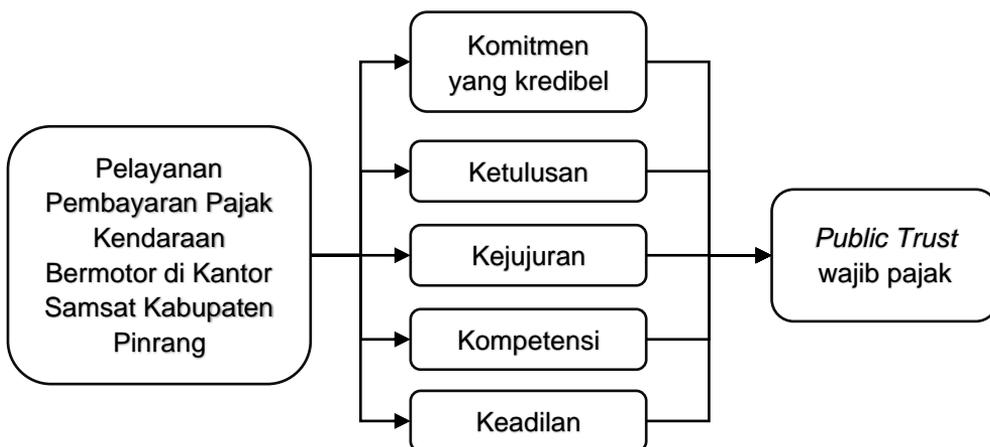
Kim (2005) meneliti dan mengembangkan model kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Landasan teoritis diambil dari berbagai literatur ilmu sosial dalam mengkonseptualisasikan kepercayaan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah.

1.2.1. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam menganalisis kepercayaan publik (*public trust*) pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang, peneliti menggunakan indikator kepercayaan publik menurut Kim (2005) yang setidaknya dapat diukur dari 5 (lima) indikator yang mempengaruhi kepercayaan public.

Berikut gambar bagan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini:

Gambar 4. Bagan Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: diadaptasi dari Kim (2005)

1.2.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada indikator dimensi kepercayaan publik (*public trust*) meliputi: komitmen yang kredibel (*credible commitment*), ketulusan atau kebajikan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competency*), dan keadilan (*fairness*). Kelima dimensi ini secara teoritis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik.

1.2.3. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk memberikan batasan dalam penelitian maka perlu mendefinisikan fokus penelitian. Penelitian ini menganalisis kepercayaan publik (*public trust*) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang dengan menggunakan indikator faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah menurut Kim (2005) meliputi:

1. Komitmen yang kredibel, pegawai di UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang perlu bertindak sesuai dengan apa yang menjadi standar operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator ini ditandai dengan perilaku yang konsisten dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
2. Ketulusan, indikator ini melihat bagaimana UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang memberikan kepedulian yang tulus kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Perilaku yang ditunjukkan

oleh para penyelenggara pelayanan publik memiliki kemauan tinggi untuk memfasilitasi masyarakat dan tidak memiliki niat terselubung untuk memperoleh keuntungan dari tindakan mereka serta menghargai setiap individu pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan.

3. Kejujuran, indikator ini turut menentukan kepercayaan publik. 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.
4. Kompetensi, kepercayaan publik turut ditentukan oleh kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan. Pegawai di UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang diharapkan mampu menerapkan 2 (dua) elemen penting dan harus diterapkan pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik, yaitu responsivitas dan tanggung jawab pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan.
5. Keadilan, indikator ini turut menentukan bagaimana kepercayaan publik kepada pemerintah. Sikap adil pegawai di UPT Kantor Samsat Kabupaten Pinrang terlihat sejauh mana memperlakukan masyarakat dalam pelayanan itu sama dan merata tanpa diskriminasi atau membedakan berdasarkan kesamaan etnis, hubungan keluarga atau kenalan dan sebagainya.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis dan menjelaskan komitmen yang kredibel dalam pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang.
2. Menganalisis dan menjelaskan ketulusan dalam pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang.
3. Menganalisis dan menjelaskan kejujuran dalam pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang.
4. Menganalisis dan menjelaskan kompetensi dalam pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang.
5. Menganalisis dan menjelaskan keadilan dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Kabupaten Pinrang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi berbagai pihak terkhusus pada penyelenggara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT Samsat Kabupaten Pinrang agar dapat memperbaiki, memperbaharui serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademik dan dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi dalam mengkaji masalah *Public Trust* dalam pelayanan publik khususnya pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.