

# Analisis Bibliometrik Terhadap Efektivitas Layanan Drive Thru Berbasis Vos Viewer

Bagas Ramadhani Jasmono<sup>1\*</sup>, Arwanto Harimas Ginting<sup>2</sup>, Sutiyo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jalan Ir. Soekarno KM 20, Desa Cibeusi, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363

\* corresponding author: [bagas.jasmono@gmail.com](mailto:bagas.jasmono@gmail.com)

## Abstrak/Abstract

Layanan Samsat Drive Thru merupakan inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan SWDKLLJ tanpa harus turun dari kendaraan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Samsat Drive Thru melalui pendekatan bibliometrik. Data dikumpulkan dari 1.000 artikel pada Google Scholar periode 2020–2025 menggunakan software Publish or Perish (PoP), kemudian diolah dengan Microsoft Excel dan VOSviewer untuk menghasilkan analisis sitasi serta pemetaan jaringan kata kunci. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 203 publikasi dengan total 383 sitasi, rata-rata 76,60 sitasi per tahun, dan indeks H sebesar 10. Perkembangan publikasi mengalami peningkatan signifikan, dengan puncak pada tahun 2024. Pemetaan bibliometrik mengungkapkan tiga kluster utama, yaitu pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi, dan adaptasi. Fokus penelitian juga berkembang dari isu lokal seperti PKB dan Samsat Keliling menuju terminologi global seperti taxpayer compliance, service quality, dan influence, yang menandakan adanya perluasan perspektif penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas layanan Samsat Drive Thru tetap menjadi perhatian akademisi, serta memiliki potensi untuk terus dikembangkan sebagai model inovasi pelayanan publik yang mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dan tata kelola pemerintahan yang baik. Lebih jauh, hasil analisis bibliometrik ini memberikan kontribusi ilmiah penting dengan menyediakan peta pengetahuan yang dapat dijadikan dasar bagi pembuatan kebijakan, sekaligus membuka peluang bagi pengembangan studi lebih lanjut di bidang pelayanan publik dan perpajakan.

*The Samsat Drive Thru service is a public service innovation designed to facilitate taxpayers in completing vehicle registration (STNK) validation, Motor Vehicle Tax (PKB) payment, and mandatory insurance (SWDKLLJ) without leaving their vehicles. This study aims to analyze the effectiveness of the Samsat Drive Thru service through a bibliometric approach. Data were collected from 1,000 articles indexed in Google Scholar between 2020 and 2025 using the Publish or Perish (PoP) software, and further processed with Microsoft Excel and VOSviewer to generate citation analyses and keyword network mapping. The results show a total of 203 publications with 383 citations, an average of 76.60 citations per year, and an H-index of 10. The trend of publications indicates a significant increase, with the peak occurring in 2024. The bibliometric mapping reveals three major clusters: goal attainment, integration, and adaptation. Research focus has also shifted from local issues such as PKB and mobile Samsat services to global terminology such as taxpayer compliance, service quality, and influence, reflecting a broader perspective in the literature. These findings highlight that the effectiveness of Samsat Drive Thru services continues to attract scholarly attention and has the potential to be further developed as a model of public service innovation that promotes taxpayer compliance and good governance. Furthermore, this bibliometric analysis provides an important scientific contribution by offering a knowledge map that can serve as a basis for policymakers and encourage future research in public service and taxation studies.*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**Kata Kunci:** Efektivitas., Layanan Samsat., Drive Thru., Bibliometrik., VOSviewer.  
**Keywords:** Effectiveness., Samsat Service., Drive Thru., Bibliometric., VOSviewer.

## 1. Pendahuluan

Layanan Drive thru merupakan inovasi Samsat yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melakukan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) tanpa harus turun dari kendaraan. Pelayanan ini dilakukan di luar gedung Kantor Bersama Samsat dengan tetap memperhatikan aspek keamanan registrasi dan identifikasi kendaraan. Persyaratan utama bagi wajib pajak meliputi membawa identitas asli (KTP) yang sesuai dengan nama pada STNK serta STNK asli yang akan disahkan. Tujuan penerapan layanan ini adalah untuk mempersingkat waktu proses pembayaran, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Rahmawati, 2013).

Konsep efektivitas mencerminkan kondisi ideal dimana pelaksanaan suatu kegiatan berhasil mencapai hasil yang sempurna sesuai dengan blueprint yang telah dirancang. Pengukuran tingkat efektivitas menjadi sangat penting karena dapat dilakukan dengan menganalisis kesenjangan antara perencanaan dan realisasi yang telah terwujud. Apabila upaya-upaya yang dilakukan, termasuk proses komunikasi dan tindakan operasional, tidak tepat sasaran dan menyebabkan objektif yang diinginkan tidak dapat terealisasi, maka situasi tersebut mencerminkan ketidakefektifan. Pentingnya efektivitas terletak pada fungsinya sebagai tolok ukur kesuksesan dan menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa sumber daya yang digunakan memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan ekspektasi yang telah ditetapkan (Lahutung et al., 2021).

Penelitian tentang efektivitas layanan drive thru di SAMSAT menjadi fokus perhatian yang signifikan dalam upaya modernisasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam sektor administrasi kendaraan bermotor. Implementasi sistem drive thru di berbagai kantor SAMSAT di seluruh Indonesia merupakan respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan nyaman dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, STNK, dan BPKB. Berbagai studi menunjukkan bahwa efektivitas layanan drive thru SAMSAT dapat diukur melalui indikator-indikator seperti waktu pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, akurasi data, dan peningkatan jumlah wajib pajak yang terlayani per hari. Penelitian-penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa meskipun layanan drive thru SAMSAT memberikan kemudahan bagi masyarakat, masih terdapat tantangan dalam hal standarisasi prosedur, kesiapan infrastruktur teknologi, dan kapasitas sumber daya manusia yang perlu terus dievaluasi dan diperbaiki.

Penelitian terbaru juga menegaskan pentingnya inovasi layanan Samsat Drive Thru. Misalnya, Hutabarat & Nasution (2022) menemukan bahwa sistem Samsat Drive Thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan itu, Dwitriyani & Sudiartana (2024) membuktikan bahwa kombinasi layanan Drive Thru dan E-Samsat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepatuhan wajib pajak. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa topik ini semakin berkembang dari sekadar isu lokal menuju kajian akademis dengan perspektif digital dan global. Pentingnya penelitian berkelanjutan tentang efektivitas layanan drive thru SAMSAT tidak hanya untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan, tetapi juga sebagai model pengembangan inovasi pelayanan publik yang dapat diadopsi oleh instansi

pemerintah lainnya dalam rangka mewujudkan good governance dan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Samsat Drive Thru melalui pendekatan bibliometrik dengan memanfaatkan perangkat lunak Publish or Perish (PoP), Microsoft Excel, dan VOSviewer. Analisis dilakukan untuk menelaah tren publikasi, pola sitasi, serta pemetaan kata kunci yang mencerminkan perkembangan kajian mengenai inovasi pelayanan publik di Indonesia maupun dalam konteks global. Penelitian ini memiliki dua manfaat utama. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai efektivitas layanan publik dan inovasi administrasi perpajakan, serta memberikan gambaran peta pengetahuan yang dapat dijadikan rujukan akademis. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pengambil kebijakan di Samsat dan pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk mempertajam fokus penelitian, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) bagaimana tren publikasi terkait efektivitas layanan Samsat Drive Thru pada periode 2020–2025; (2) bagaimana pola sitasi yang muncul dari publikasi terkait topik tersebut; dan (3) bagaimana struktur jaringan kata kunci yang terbentuk berdasarkan hasil pemetaan menggunakan VOSviewer. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menggunakan survei lapangan atau studi kasus, penelitian ini mengadopsi analisis bibliometrik sebagai pendekatan utama sehingga mampu memberikan perspektif yang lebih luas dan berbasis data kuantitatif terhadap perkembangan isu efektivitas layanan Samsat Drive Thru.

## **2. Metode Penelitian**

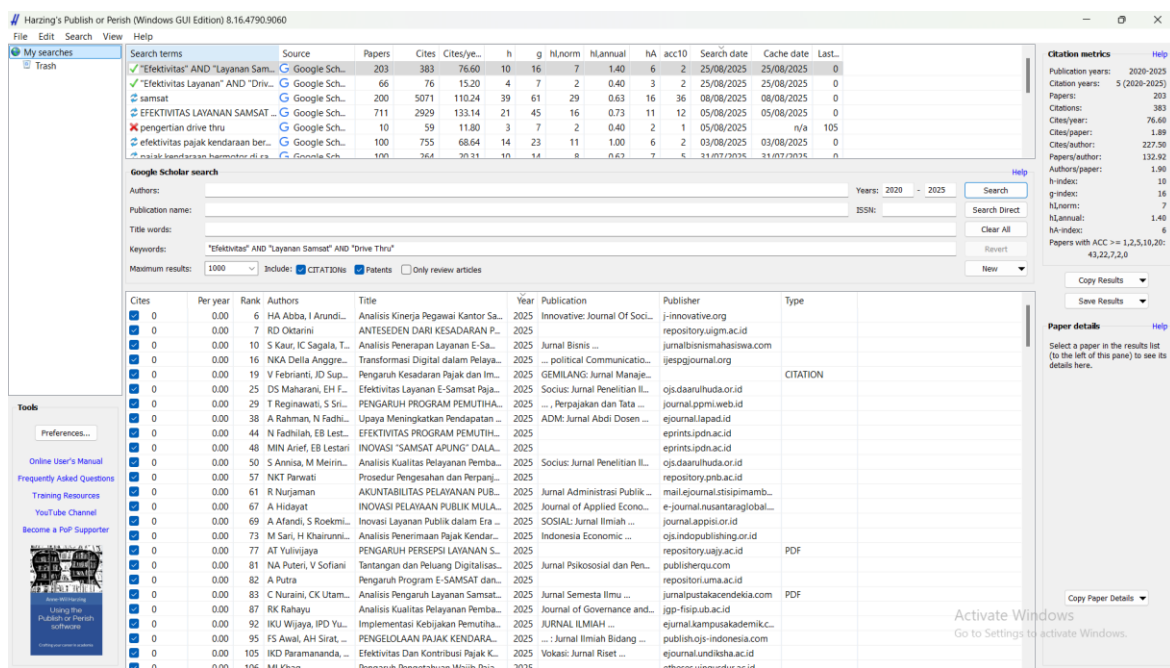
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis bibliometrik. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus untuk memetakan tren publikasi, pola sitasi, dan jaringan kata kunci secara sistematis serta kuantitatif, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai perkembangan kajian efektivitas layanan Samsat Drive Thru. Data penelitian diperoleh dari 1.000 artikel yang terindeks di Google Scholar pada periode 2020–2025, dengan menggunakan kata kunci “Efektivitas” AND “Layanan Samsat” AND “Drive Thru”. Artikel yang terhimpun sebagian besar berasal dari bidang pelayanan publik, manajemen, kebijakan, dan administrasi pemerintahan, sehingga relevan dengan konteks penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan perangkat lunak Publish or Perish (PoP), kemudian diolah melalui Microsoft Excel untuk analisis tabulasi serta VOSviewer untuk pemetaan jaringan bibliometrik. Instrumen penelitian berupa perangkat lunak analisis bibliometrik yang memungkinkan identifikasi tren publikasi, sitasi, serta visualisasi hubungan antar kata kunci. Secara etis, seluruh data diperoleh dari sumber terbuka (Google Scholar), sehingga tidak melanggar hak akses berbayar. Data yang digunakan diproses hanya untuk kepentingan akademik dengan tetap menjaga integritas ilmiah dan orisinalitas analisis.

Penelitian ini mengadopsi metodologi analisis bibliometrik R sebagai instrumen utama dalam pengolahan data. Konsep fundamental dari analisis bibliometrik R adalah teknik yang dipergunakan untuk mengkaji data secara

numerik yang kemudian ditransformasikan menjadi representasi visual dalam area kajian yang relevan melalui penggunaan abstrak dan kata kunci penelitian dengan memanfaatkan platform bahasa pemrograman R (Al Husaeni & Kusnendar, 2025). Pemetaan metadata jurnal ilmiah efektivitas layanan drive thru diambil dari jurnal yang bereputasi dan terakreditasi dalam beberapa jurnal internasional dari quartile 2 (Q2) hingga quartile 4 (Q4) dan jurnal nasional dari sinta 1 sampai sinta 6 (S1-S6) yang diperoleh dari situs google scholar sebanyak 1.000 jurnal dari tahun 2020-2025

Metodologi analisis bibliometrik dijalankan melalui beberapa tahapan sistematis, dimulai dari proses koleksi artikel ilmiah terkait "Efektivitas" AND "Layanan Samsat" AND "Drive Thru" dengan bantuan perangkat lunak Publish or Perish (PoP). Proses berikutnya mencakup pengolahan dan analisis data secara simultan menggunakan Microsoft Excel untuk memperoleh output berupa tabel dan visualisasi grafik. Tahap akhir melibatkan pembuatan visualisasi data artikel dalam bentuk pemetaan jaringan menggunakan VOS Viewer. Penjelasan detail terkait setiap tahapan dalam analisis bibliometrik akan dipaparkan pada bagian selanjutnya.

Langkah pertama, kata kunci "Efektivitas" AND "Layanan Samsat" AND "Drive Thru" dimasukkan ke dalam software PoP dengan penetapan rentang waktu pencarian dari 2019 hingga 2024 serta pembatasan jumlah hasil maksimal 1000 artikel. Platform Google Scholar dipilih sebagai sumber database untuk penelusuran artikel penelitian yang berkaitan dengan topik, mengingat kemudahan navigasi dan akses yang disediakan. Output dari proses pencarian ini ditampilkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Pencarian Database Google Scholar

Pada Gambar 1, batas maksimum pencarian yang diizinkan oleh Google Scholar adalah 1000 artikel. Meskipun dimungkinkan untuk menggunakan angka di bawah 1000, namun hal tersebut akan menghasilkan visualisasi pemetaan yang kurang komprehensif. Dari Gambar 1 tersebut, dapat diperoleh

data mengenai citation marks yang menyajikan informasi kuantitatif secara menyeluruh sebagaimana yang tertera dalam Tabel 1.

Tabel 1. *Citation Marks*

Hasil	Penjelasan
Kata Kunci	"Efektivitas" AND "Layanan Samsat" AND "Drive Thru"
Tahun Publikasi	2020-2025
Tahun Sitasi	5 (2020-2025)
Artikel	203
Jumlah Sitasi	383
Sitasi pertahun	76.60
Sitasi perartikel	1.89
Penulis perartikel	1.90
Indeks H	10
Indeks G	16
Indeks H Individu	7
Indeks H Tahunan	1.40
Indeks hA	6

Interpretasi komprehensif dari Tabel 1 akan diuraikan secara mendalam pada seksi hasil dan pembahasan penelitian ini. Berdasarkan alur kerja yang ditunjukkan dalam Gambar 1, tahapan selanjutnya melibatkan proses penyimpanan dan konversi data ke dalam berbagai format file yang dibutuhkan untuk analisis lanjutan, yaitu format Comma Separated Values (CSV) dan Research Information Systems (RIS). Pemilihan format CSV dimaksudkan untuk memfasilitasi pengolahan data dalam bentuk tabulasi dan representasi grafis, yang memungkinkan analisis statistik deskriptif dan pembuatan visualisasi data kuantitatif. Sementara itu, format RIS dipilih secara khusus untuk mendukung pengolahan data yang lebih kompleks dalam bentuk analisis jejaring (network analysis) dan pemetaan bibliometrik dengan memanfaatkan aplikasi perangkat lunak VOS Viewer yang telah terintegrasi.

Aplikasi VOS Viewer (Visualization of Similarities Viewer) diimplementasikan sebagai instrumen utama untuk melakukan analisis pemetaan bibliometrik terhadap perkembangan publikasi ilmiah dalam bidang motivasi belajar. Perangkat lunak ini menghasilkan tiga jenis output visualisasi yang berbeda namun saling melengkapi, yaitu network visualization, overlay visualization, dan density visualization. Peta network visualization berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan interkoneksi serta pembentukan kluster tematik penelitian berdasarkan kata kunci yang sering muncul bersamaan dalam literatur. Sementara itu, overlay visualization dimanfaatkan sebagai instrumen untuk melacak dan mengidentifikasi dimensi temporal dari tema-tema penelitian, sehingga dapat diketahui periode waktu atau tahun-tahun tertentu ketika topik penelitian tertentu mengalami perkembangan atau mendapat perhatian intensif dari para peneliti. Adapun density visualization digunakan sebagai tools analitis untuk mengkaji tingkat saturasi atau kejenuhan tema penelitian, yang memungkinkan identifikasi area-area penelitian yang telah mengalami eksplorasi mendalam (saturated research areas) dan sebaliknya,

mengidentifikasi celah penelitian atau tema-tema yang masih memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut (research gaps).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil Pengumpulan Data *Publish or Perish*

Tabel hasil analisis bibliometrik dengan kata kunci “Efektivitas” AND “Layanan Samsat” AND “Drive Thru” pada rentang waktu publikasi tahun 2020–2025 memberikan gambaran kuantitatif mengenai tren penelitian di bidang tersebut. Jumlah artikel yang teridentifikasi sebanyak 203 publikasi, dengan total 383 sitasi yang menunjukkan bahwa tema ini mendapat perhatian akademis cukup besar. Rata-rata sitasi per tahun mencapai 76,60, sedangkan sitasi per artikel adalah 1,89, yang mengindikasikan setiap artikel memperoleh sitasi meskipun dalam jumlah relatif kecil. Jumlah rata-rata penulis per artikel adalah 1,90, menandakan bahwa sebagian besar penelitian dilakukan oleh dua penulis atau dalam kelompok kecil. Indeks H sebesar 10 dan indeks G sebesar 16 menunjukkan bahwa setidaknya terdapat 10 artikel yang masing-masing disitasi minimal 10 kali, dengan distribusi sitasi yang cukup merata. Indeks H individu sebesar 7 serta indeks hA sebesar 6 memperlihatkan kontribusi personal penulis dalam bidang ini masih dalam kategori berkembang. Sementara itu, indeks H tahunan sebesar 1,40 menggambarkan adanya konsistensi penelitian meskipun dengan intensitas yang moderat.

#### 3.2. Perkembangan Publikasi Ilmiah

Dilihat dari Hasil penelusuran perkembangan literatur ilmiah menggunakan kombinasi kata kunci "Efektivitas" AND "Layanan Samsat" AND "Drive Thru" untuk periode tahun 2020-2025 menunjukkan terdapat 203 publikasi yang terdokumentasi dalam platform Google Scholar, dengan rincian data yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Perkembangan Publikasi Ilmiah

Tahun	Jumlah Publikasi	Presentasi
2020	20	9.85%
2021	15	7.39%
2022	27	13.30%
2023	47	23.15%
2024	55	27.09%
2025	39	19.21%
Total	203	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah publikasi terkait topik penelitian ini menunjukkan variasi setiap tahunnya. Pada tahun 2020 tercatat 20 publikasi (9,85%), kemudian menurun pada tahun 2021 menjadi 15 publikasi (7,39%). Selanjutnya terjadi peningkatan cukup signifikan pada tahun 2022 dengan 27 publikasi (13,30%), dan melonjak pada tahun 2023 sebanyak 47 publikasi (23,15%). Puncaknya terjadi pada tahun 2024 dengan 55 publikasi (27,09%), sebelum kembali menurun pada tahun 2025 dengan 39 publikasi (19,21%). Namun demikian, karena tahun 2025 masih berlangsung, jumlah publikasi berpotensi terus bertambah hingga akhir tahun. Dengan demikian, meskipun jumlah publikasi mengalami fluktuasi, data ini menunjukkan bahwa topik mengenai efektivitas layanan Samsat Drive Thru tetap konsisten menjadi perhatian akademisi dan masih relevan untuk dikaji lebih lanjut.

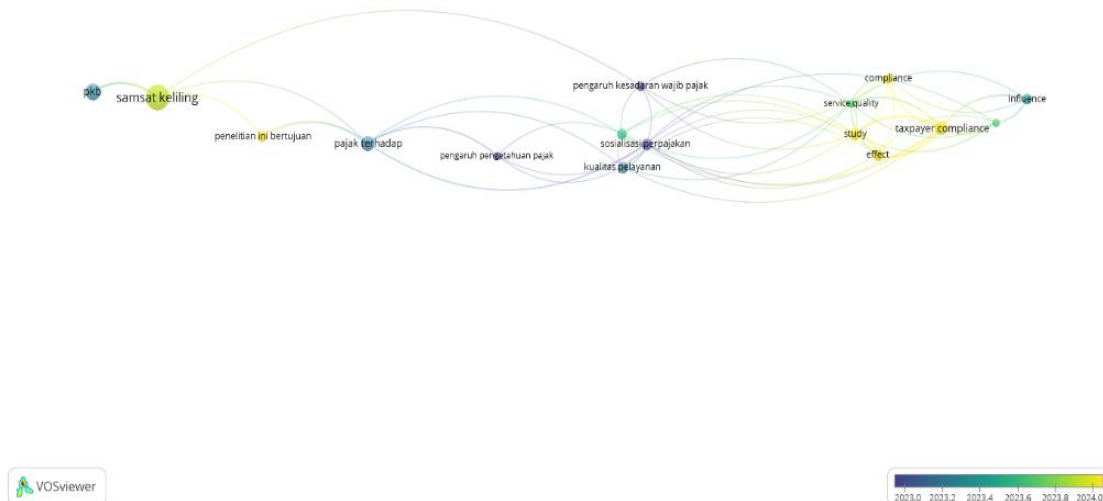
### 3.3. Peta Perkembangan Publikasi Ilmiah

Pemetaan perkembangan publikasi ilmiah menggunakan metode perhitungan binary dengan jumlah minimum tampilan kata sebanyak 33 dari 1163 kata dan yang memenuhi ambang atas hanya 20 sedangkan yang terpilih sebanyak 16 kata. Dalam visualisasi ada node (bulatan) untuk menandakan penulis sedangkan edge (jaringan) untuk mengetahui hubungan antar penulis. Jarak bulatan yang dikaitkan dengan jaringan menunjukkan semakin besar bulatannya maka semakin banyak variabel yang diteliti secara bersamaan.



Gambar 2. *Network Visualization VOS Viewer*

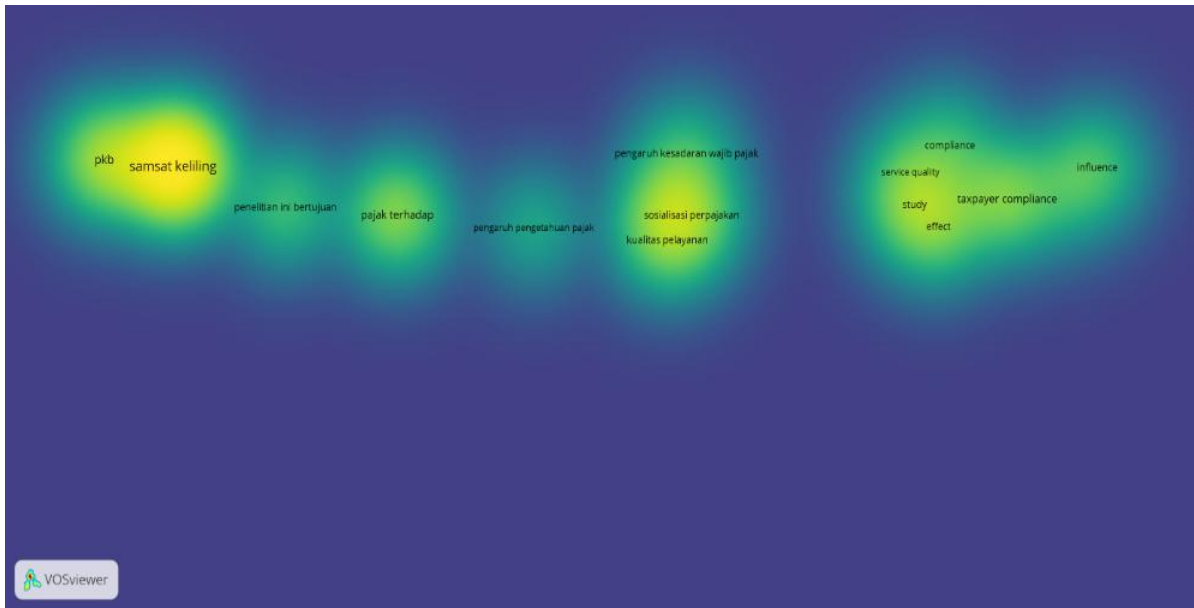
Berdasarkan hasil analisis bibliometrik dengan VOSviewer, terbagi dalam beberapa klaster utama. Klaster biru menitikberatkan pada topik “PKB” dan “samsat keliling”, yang merefleksikan pencapaian tujuan (goal attainment) organisasi, di mana layanan ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya, klaster hijau memuat kata kunci seperti “pajak terhadap”, “pengaruh pengetahuan pajak”, “kualitas pelayanan”, dan “sosialisasi perpajakan”. Klaster ini sejalan dengan aspek integrasi dalam teori Steers, karena menekankan pentingnya harmonisasi antara pemahaman wajib pajak, sosialisasi, serta kualitas pelayanan agar tercipta sinergi dalam meningkatkan kepatuhan. Sementara itu, klaster merah yang berisi kata kunci seperti “taxpayer compliance”, “service quality”, “effect”, dan “influence” menggambarkan aspek adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat dan dinamika global dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui inovasi layanan.



Gambar 3. *Overlay Visualization VOS Viewer*

Gambar tersebut merupakan hasil analisis bibliometrik dengan VOSviewer dalam mode overlay visualization, yang memperlihatkan perkembangan fokus penelitian terkait Samsat Keliling, pajak, dan kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu (2023–2024). Warna pada node menunjukkan periode kemunculan istilah. Node berwarna biru mengindikasikan kata kunci yang lebih banyak muncul pada awal periode (sekitar awal 2023), sementara node berwarna hijau hingga kuning menandakan kata kunci yang lebih baru dan dominan pada akhir periode (akhir 2023 hingga 2024).

Dari peta tersebut dapat diamati bahwa istilah awal yang menjadi dasar penelitian adalah “PKB” dan “samsat keliling” (berwarna biru–hijau), yang menandakan fokus awal penelitian pada inovasi layanan pajak kendaraan bermotor. Seiring perkembangan, muncul kata kunci seperti “pajak terhadap”, “pengaruh pengetahuan pajak”, “sosialisasi perpajakan”, dan “kualitas pelayanan” (berwarna hijau), yang menunjukkan perhatian terhadap faktor-faktor edukasi dan pelayanan dalam mendorong kepatuhan pajak. Pada fase terbaru (berwarna kuning), penelitian lebih menekankan istilah internasional seperti “taxpayer compliance”, “service quality”, “effect”, dan “influence”, yang menegaskan adanya pergeseran fokus penelitian ke arah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dengan perspektif global.



Gambar 4. *Density Visualization VOS Viewer*

Gambar density visualization menunjukkan kepadatan (density) kemunculan kata kunci dalam penelitian terkait Samsat Keliling, PKB, dan kepatuhan wajib pajak. Warna kuning menandakan area dengan intensitas kata kunci yang sering muncul (frekuensi tinggi), sedangkan warna hijau hingga biru menunjukkan area dengan frekuensi yang lebih rendah.

Terlihat bahwa kata kunci “samsat keliling” dan “PKB” memiliki kepadatan paling tinggi (berwarna kuning cerah), yang menunjukkan bahwa kedua istilah tersebut menjadi pusat utama kajian penelitian. Selanjutnya, istilah “sosialisasi perpajakan” dan “kualitas pelayanan” juga muncul cukup intens, walaupun dengan kepadatan yang sedikit lebih rendah. Hal ini menegaskan bahwa aspek sosialisasi dan mutu pelayanan memiliki peran penting dalam pembahasan mengenai layanan Samsat Keliling.

Pada sisi kanan peta, terdapat kepadatan kata kunci internasional seperti “taxpayer compliance”, “compliance”, “service quality”, dan “influence” yang ditampilkan dengan warna hijau-kuning. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian terkini semakin banyak mengaitkan topik Samsat dan perpajakan dengan terminologi global mengenai kepatuhan wajib pajak dan pengaruh kualitas layanan publik.

Hasil pemetaan kata kunci yang menunjukkan pergeseran dari isu lokal ke terminologi global sejalan dengan studi Rachmawati & Prapanca (2024), yang menekankan bahwa kualitas layanan dan sistem Samsat Drive Thru berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi sanksi pajak. Demikian pula, Darmawati & Syahriany (2023) mengidentifikasi peran E-Samsat dan Drive Thru sebagai inovasi layanan digital yang mendukung peningkatan kepatuhan. Hal ini memperkuat temuan penelitian ini bahwa integrasi inovasi pelayanan publik dengan teknologi digital menjadi arah penting dalam literatur dan praktik.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan publikasi mengenai efektivitas layanan Samsat Drive Thru, dengan puncaknya pada tahun 2024. Temuan ini selaras dengan studi Rahmawati, (2013) yang menekankan bahwa layanan Samsat Drive Thru dipandang efektif dalam mempercepat proses administrasi kendaraan, meskipun penelitian tersebut masih terbatas pada studi kasus lokal. Sebaliknya, hasil penelitian ini memperluas cakupan melalui

pendekatan bibliometrik sehingga dapat menunjukkan perkembangan isu tidak hanya dalam konteks lokal, tetapi juga dalam terminologi global. Temuan mengenai tiga klaster utama—goal attainment, integrasi, dan adaptasi—juga sejalan dengan Lahutung et al., (2021) yang menyoroti pentingnya efektivitas program perpajakan online sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Namun, berbeda dengan studi terdahulu yang fokus pada evaluasi kebijakan atau survei kepuasan, penelitian ini menegaskan posisi Samsat Drive Thru dalam lanskap akademik melalui analisis sitasi dan pemetaan kata kunci.

Terdapat pula hasil yang tidak terduga, yaitu penurunan jumlah publikasi pada tahun 2025 meskipun tren sebelumnya meningkat tajam. Hal ini mungkin disebabkan oleh periode penelitian yang belum sepenuhnya selesai, atau adanya pergeseran minat peneliti ke isu pelayanan publik lain yang lebih terkini. Selain itu, dominasi kata kunci lokal seperti “PKB” dan “Samsat Keliling” pada fase awal kemudian bergeser ke terminologi internasional seperti “taxpayer compliance” dan “service quality.” Pergeseran ini menunjukkan adaptasi kajian ke arah perspektif global, meskipun masih ada kesenjangan dalam menghubungkan praktik lokal dengan teori internasional.

Implikasi teoretis dari temuan ini adalah semakin terbukanya ruang untuk mengkaji efektivitas layanan publik dengan pendekatan bibliometrik, yang sebelumnya jarang digunakan dalam studi administrasi perpajakan di Indonesia. Sementara implikasi praktisnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh pengambil kebijakan di Samsat maupun pemerintah daerah untuk memahami tren isu yang sedang dikaji akademisi, sehingga strategi pengembangan layanan dapat lebih sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan global. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan posisi Samsat Drive Thru dalam literatur ilmiah, tetapi juga memberikan dasar ilmiah yang kuat untuk pengembangan kebijakan inovasi pelayanan publik di masa depan.

#### **4. Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa topik efektivitas layanan Samsat Drive Thru mendapat perhatian akademis yang signifikan pada periode 2020–2025, dengan total 203 publikasi dan 383 sitasi. Perkembangan penelitian menunjukkan tren yang cenderung meningkat, dengan puncak pada tahun 2024. Analisis pemetaan menggunakan VOSviewer mengungkapkan tiga klaster utama yang merepresentasikan pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi, dan adaptasi. Fokus penelitian mengalami pergeseran dari isu lokal seperti PKB dan Samsat Keliling menuju terminologi global seperti taxpayer compliance, service quality, dan influence. Hal ini menegaskan adanya orientasi kajian ke arah perspektif internasional dalam peningkatan kualitas layanan publik.

Temuan tersebut sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis efektivitas layanan Samsat Drive Thru melalui pendekatan bibliometrik. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai inovasi pelayanan publik dan administrasi perpajakan berbasis analisis bibliometrik. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pembuat kebijakan dalam mengembangkan strategi pelayanan Samsat Drive Thru yang lebih efisien, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data yang digunakan hanya mencakup periode 2020–2025 sehingga belum sepenuhnya menggambarkan tren jangka panjang. Kedua, analisis hanya menggunakan satu perangkat lunak bibliometrik (VOSviewer), sehingga

hasil pemetaan masih bisa diperdalam dengan kombinasi software lain. Ketiga, sumber data terbatas pada Google Scholar, sehingga belum mewakili database internasional yang lebih luas.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan data dengan menggunakan beberapa database ilmiah (misalnya Scopus atau Web of Science), menerapkan metode mixed-method agar hasil bibliometrik dapat dilengkapi dengan analisis kualitatif, serta membandingkan efektivitas Samsat Drive Thru dengan bentuk layanan publik lainnya. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengkaji faktor non-teknis seperti budaya pelayanan, kesiapan sumber daya manusia, dan kebijakan daerah yang berpengaruh terhadap keberhasilan inovasi pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif serta memperkuat dasar pengambilan kebijakan di bidang pelayanan publik.

## Referensi

- Al Husaeni, D. N., & Kusnendar, J. (2025). Analisis Trend Penelitian Penggunaan Algoritma Penjadwalan Serta Faktor Yang Mempengaruhinya: Analisis Bibliometrik R Dan Pemetaan Vosviewer. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.25077/Teknosi.V11i01.2025.57-66>
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Rahmawati, N. (2013). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota) Novia Rahmawati Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. Ilmiah Mahasiswa.
- Darmawati, & Syahriany, A. S. (2023). Samsat Drive Thru Dan E-Samsat Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Economics and Digital Business Review*.
- Dwitriyani, M. C., & Sudiartana, I. M. (2024). Pengaruh E-Samsat, Drive Thru, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan. *Journal Research of Accounting*. <https://doi.org/10.51713/jarac.2024.6135>
- Hutabarat, S. M., & Nasution, J. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.59086/jeb.v1i3.156>
- Rachmawati, E., & Prapanca, D. (2024). Table Of Content Article information Rechtsidee. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*.