

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT DESA (SAMDES) DI
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH AMUNTAI
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna Penulisan Skripsi
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

REZKA MAULINA PUTRI

N P M: 2022378

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : REZKA MAULINA PUTRI

NPM : 2022378

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : **“EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT DESA (SAMDES)
DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH
AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)”**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Sugianor, S.Sos., M.AP
NUPTK. 2142763664130333

Pembimbing 2

Siti Paulina, M.Pd.
NUPTK. 0443772673230232



Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik


Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR., CIQaR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Sugianor, S.Sos., M.AP selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Siti Paulina, M.Pd. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

6. Orang Tua yang turut turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
1. Efektivitas	10
2. Sumber Daya Manusia.....	16
3. Pelayanan Publik.....	18
4. Samsat Desa (SAMDES)	22
C. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	25
B. Pendekatan Penelitian.....	25
C. Tipe Penelitian.....	25
D. Data dan Sumber Data	26
E. Desain Operasional Variabel	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisa Data	29
H. Uji Kredibilitas Data.....	30
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan.....	27
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	28

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi indikator keberhasilan kinerja pemerintah, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan daerah adalah pelayanan administrasi kendaraan bermotor melalui sistem Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang lebih dikenal dengan istilah Samsat. Samsat merupakan suatu sistem pelayanan terpadu yang melibatkan beberapa instansi pemerintah, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah, serta PT Jasa Raharja. Melalui sistem pelayanan ini, masyarakat dapat melakukan berbagai pengurusan administrasi kendaraan bermotor seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK), serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kontribusi signifikan dalam pembiayaan pembangunan daerah. Pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan, seperti pembangunan infrastruktur jalan, peningkatan sarana transportasi, pelayanan publik, serta program pembangunan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu prioritas pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah.

Namun dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor seringkali menghadapi berbagai kendala, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan atau wilayah yang jauh dari pusat kota. Jarak yang cukup jauh menuju kantor Samsat induk, keterbatasan sarana transportasi, biaya perjalanan yang harus dikeluarkan, serta waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi seringkali menjadi faktor penghambat bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, pemerintah berupaya melakukan berbagai inovasi pelayanan publik guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan adalah

program Samsat Desa (SAMDES). Program SAMDES merupakan salah satu bentuk pelayanan inovatif yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat dengan menghadirkan layanan Samsat secara langsung di wilayah desa atau kecamatan tertentu.

Program SAMDES pada dasarnya merupakan bentuk desentralisasi pelayanan yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke kantor Samsat induk yang umumnya berada di ibu kota kabupaten atau kota. Melalui program ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di lokasi pelayanan yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Dengan demikian, program SAMDES diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya transportasi masyarakat, serta meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain memberikan kemudahan akses pelayanan, keberadaan program SAMDES juga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah daerah. Semakin mudah masyarakat dalam mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan daerah yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai program pembangunan daerah.

Di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, pemerintah daerah melalui Unit Pelayanan Pendapatan Daerah terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan publik di bidang perpajakan kendaraan bermotor. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menghadirkan layanan SAMDES yang dikelola melalui Unit Pelayanan Pendapatan Daerah yang berada di Amuntai sebagai pusat pelayanan administrasi kendaraan bermotor di daerah tersebut. Kehadiran program SAMDES diharapkan mampu menjangkau masyarakat yang berada di berbagai kecamatan, khususnya masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota.

Salah satu wilayah yang menjadi bagian dari pelaksanaan program SAMDES adalah Kecamatan Haur Gading. Kecamatan ini merupakan salah satu wilayah yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang cukup banyak seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dalam kegiatan ekonomi maupun aktivitas sehari-hari. Kendaraan bermotor menjadi sarana transportasi yang sangat penting bagi masyarakat di wilayah tersebut, baik untuk keperluan bekerja, berdagang, maupun kegiatan sosial lainnya.

Namun demikian, dalam pelaksanaan program SAMDES di Kecamatan Haur Gading masih terdapat berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitas program tersebut. Beberapa permasalahan yang sering dihadapi antara lain:

1. Layanan yang disediakan belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi geografis serta pola aktivitas masyarakat, sehingga akses terhadap pelayanan masih dirasakan sulit oleh sebagian warga desa. Selain itu, fleksibilitas layanan yang terbatas, baik dari segi jadwal maupun jenis pelayanan, menyebabkan kebutuhan masyarakat belum terpenuhi secara optimal. Dari sisi efikasi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

masih belum maksimal akibat proses yang terkadang lambat dan adanya kendala teknis. Di sisi lain, tujuan peningkatan pendapatan daerah juga belum tercapai secara signifikan karena rendahnya kepatuhan wajib pajak. Banyak wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak tepat waktu, bahkan menunggak, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya penerimaan daerah, dimana realisasi pada Tahun 2025 tidak sepenuhnya tercapai hal ini terlihat dari bulan Januari dan Februari 2025 hasil realiasi menunjukkan melebihi dari capaian target yang ditentukan, akan tetapi pada bulan Maret, April, Mei dan Juni hasil realisasi drastis menurun, sedangkan bulan Juli hasil realisasi melebihi batas target, bulan Agustus, September dan Oktober menurun lagi, selanjutnya bulan November dan Desember melebihi capaian target yang ditentukan (Sumber : Capaian Target, 2025). Serta kinerja pelayanan yang belum konsisten antar petugas pelayanan yang tersedia hanya 2 orang saja. Keterbatasan jumlah petugas pelayanan dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama apabila jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan cukup banyak dalam waktu yang bersamaan. Selanjutnya fasilitas pelayanan yang dimaksud meliputi sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti ruang pelayanan yang sempit dan tergabung dalam Kantor Desa Palimbang Sari, peralatan administrasi seperti printer yang sering macet, jaringan sistem informasi seperti server yang jauh dari perkotaan menyebabkan terlambatnya proses pelayanan. (Sumber : Petugas Samdes dan Sarana Prasarana Samdes Kecamatan Haur Gading, 2026)

2. Pelaksanaan SAMDES masih mengalami berbagai kendala teknis dan operasional. Proses pelayanan yang seharusnya cepat justru sering terhambat oleh gangguan jaringan atau sistem, sehingga mempengaruhi waktu pelayanan. Jumlah petugas yang terbatas juga menjadi faktor penghambat, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengakses layanan. Selain itu, sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti keterbatasan perangkat teknologi dan jaringan internet yang tidak stabil, semakin memperburuk efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi program masih belum optimal dalam mendukung kemudahan dan kecepatan layanan kepada masyarakat.
3. Program SAMDES juga menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat menjadi kendala utama dalam menjaga keberlangsungan program, ditambah dengan kondisi ekonomi masyarakat yang beragam sehingga mempengaruhi kemampuan membayar pajak. Faktor geografis dan infrastruktur desa yang belum merata turut menjadi hambatan dalam pemerataan layanan. Dampak program pun belum dirasakan secara signifikan, baik terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat maupun pertumbuhan ekonomi daerah. Selain itu, kontribusi SAMDES terhadap pengembangan lingkungan, seperti pembangunan infrastruktur dari hasil pajak, juga belum terlihat secara nyata, sehingga efektivitas program secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di**

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)”.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan. Maka peneliti memfokuskan teori Shukree et al. dalam buku Aditya Wardhana (2024:48-51) bahwa efektivitas yaitu:

1. Relevansi
2. Efikasi
3. Efisiensi
4. Keberlanjutan
5. Dampak

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

2) Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kebijakan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Unit Pendapatan Daerah Amuntasi Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Nadya Fina Handira, 2023. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus Di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung). Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program, faktor-faktor penghambat dan solusi dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di Provinsi Lampung. Sebagai upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan di era berbasis digital saat ini juga dalam bentuk perwujudan good governance, pemerintah mengeluarkan program Electronic Samsat (ESamsat) kepada wajib pajak dalam hal registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Tipe penelitian adalah deskriptif engan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Rajabasa Kota Bandar Lampung dikategorikan Cukup Efektif karena sebagian indikator belum terlaksana secara maksimal. Hal itu dikarenakan sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan motor secara konvensional dibandingkan melalui pelayanan E-samsat karena aplikasi yang masih sering error dan hanya tersedia bagi pengguna Android

dan belum tersedia di IOS. Untuk itu dapat dilakukan upaya penanganan hal tersebut dengan edukasi intensif, peningkatan literasi digital dan kolaborasi dengan pihak swasta guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap manfaat teknologi digital serta meningkatkan pengembangan fitur-fitur pada aplikasi E-Samsat.

2. Yona Rahma Dani Nasution, 2020. Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Up. Td Medan Utara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat dan menggambarkan efektivitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling dan pelayanannya kepada masyarakat dan juga untuk mengetahui kendala-kendala dalam efektivitas Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling pada UP.TD. Medan Utara. Adapun Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan data menggunakan analisis kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data dengan analisis wawancara. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara secara umum telah terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan melalui UU No.25 Tahun 2005 tentang pelaksanaan SAMSAT Keliling dilaksanakan dengan jumlah pelaksanaan yang mencukupi dan prosedur yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, serta sikap petugas yang ramah dan

sopan kepada wajib pajak selain masyarakat juga diberikan kemudahan dalam bentuk biaya tanpa tambahan biaya apapun, akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih belum dapat dikatakan cukup baik, hal ini dikarenakan masyarakat harus menunggu lama kedatangan layanan bus SAMSAT Keliling karena waktu tiba yang lebih lama dari waktu yang seharusnya, selain itu masyarakat juga tidak merasakan ada nya fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti tidak adanya tenda dan jumlah loket yang hanya berjumlah 1 loket sehingga ada beberapa proses untuk wajib pajak untuk kembali menuju loket yang sama pada waktu yang berbeda.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektifitas umumnya di pandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat

pencapaian tugas sasaran organisasi yang di tetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Menurut James L. Gibson dalam buku Herbani Pasolong (2016:4) Efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Efektivitas menurut Kumorotomo (2015:362) adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi.

Menurut keban dalam buku Herbani Pasolong (2016:4) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

Menurut SP. Siagian (2016:151) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut.

b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas

juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Shukree et al. dalam buku Aditya Wardhana (2024:48-51) bahwa efektivitas yaitu:

1) Relevansi

Relevansi dalam konteks efektivitas organisasi merujuk pada seberapa baik tujuan dan aktivitas yang dilakukan organisasi sejalan dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, seperti pelanggan, karyawan, pemegang saham, dan komunitas. Untuk mencapai relevansi, organisasi perlu memahami dan mengidentifikasi kebutuhan ini, lalu menyesuaikan strategi dan operasionalnya agar dapat memberikan nilai yang diharapkan.

2) Efikasi

Efikasi mengacu pada sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya. Ini melibatkan penilaian tidak hanya tentang hasil yang dicapai, tetapi juga tentang bagaimana tujuan tersebut tercapai dalam konteks sumber daya dan strategi yang digunakan. Efikasi dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kepuasan pelanggan, pertumbuhan pendapatan, dan peningkatan kinerja.

3) Efisiensi

Efisiensi dalam konteks organisasi merujuk pada penggunaan sumber daya (seperti waktu, tenaga kerja, uang, dan material) secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi bukan hanya tentang menghasilkan output yang lebih besar, tetapi juga tentang melakukan hal tersebut dengan biaya dan usaha yang lebih sedikit. Organisasi yang efisien dapat memaksimalkan hasil dengan meminimalkan pemborosan.

4) Keberlanjutan

Keberlanjutan organisasi merujuk pada kemampuan untuk mempertahankan operasi dan aktivitasnya dalam jangka panjang dengan mempertimbangkan faktor sosial, ekonomi, dan lingkungan. Organisasi yang berkelanjutan tidak hanya fokus pada profitabilitas jangka pendek, tetapi juga berusaha untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat.

5) Dampak

Dampak organisasi merujuk pada efek positif yang dihasilkan oleh suatu entitas terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) dan komunitas sekitarnya. Dampak ini bisa berupa peningkatan kesejahteraan masyarakat, pertumbuhan ekonomi lokal, serta pengembangan lingkungan yang lebih baik. Dampak positif ini sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan reputasi organisasi.

Menurut SP. Siagian (2016:156) kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Kriteria oleh Richard M. Steers (2016:55) dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1) Produktivitas

Ketika suatu perusahaan mampu menghasilkan sesuatu untuk perusahaan dalam jumlah yang besar dan mendatangkan hasil atau manfaat bagi perusahaan. Dan juga bisa menghasilkan keuntungan yang besar bagi perusahaan.

- 2) Kemampuan adaptasi kerja
Ketika setiap unsur dalam perusahaan seperti karyawan, supervisor, manajer, hingga CEO mampu melakukan adaptasi dengan baik. Di samping itu, mereka juga bisa bekerja secara flexibel.
- 3) Kepuasan kerja
Kepuasan dalam bekerja menandakan bahwa perusahaan sudah berhasil dan sukses dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Meski sudah berhasil, perusahaan sebaiknya terus meningkatkan kualitas atau pun kuantitas demi mempertahankan keberhasilannya
- 4) Kemampuan berlaba
Efektivitas organisasi juga dapat diukur dari kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba yang banyak bagi perusahaan. itu artinya, perusahaan mampu memproduksi dan menjual barang dengan baik dan benar di tengah persaingan industri yang sangat ketat.
- 5) Pencarian sumber daya
Perusahaan harus pandai mencari sumber daya yang berkualitas. Entah itu sumber daya alam untuk produksi atau pun sumber daya manusia untuk melakukan proses produksi dan penjualan.

Sedangkan Richard M. Steers (2017:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Berdasarkan pendapat Muasaroh (dalam Normalita, 2016:10), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- 1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program

pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan para pegawai kantor mengerjakan tugas dengan baik;

- 2) Aspek rencana atau program, yaitu dimaksud dengan rencana atau program di sini adalah rencana pemberian tugas yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
- 3) Aspek ketentuann dan peraturan efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.

Arikunto dalam Monica Feronica Bormasa (2022:138) bahwa efektivitas kerja adalah:

- 1) Produktivitas
Produktivitas adalah kemampuan menghasilkan output (hasil kerja) sebanyak mungkin dengan input (sumber daya) seminimal mungkin. Dalam konteks kerja, ini berarti seberapa efisien dan efektif seseorang atau organisasi dalam menghasilkan hasil kerja.
- 2) Kemampuan Adaptasi Kerja
Kemampuan adaptasi kerja adalah kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja, tuntutan pekerjaan baru, atau tantangan baru.
- 3) Kepuasan Kerja
Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan seberapa jauh harapan mereka terpenuhi di tempat kerja.
- 4) Kemampuan Berlaba
Kemampuan berlaba mengacu pada kemampuan organisasi (atau individu yang menjalankan usaha) untuk menghasilkan keuntungan/laba dari kegiatan operasionalnya.

c. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

- 1) Pendekatan sasaran (*Goal Approach*) Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.
- 2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*) Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.
- 3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*) Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga.

2. Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer

memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Marwansyah (2016:3-4) berpendapat bahwa “manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial”.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017:3-4) MSDM adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu:

- 1) Sumber daya manusia adalah harta/aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi/perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.
- 2) Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.

- 3) Budaya dan nilai organisasi perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak

berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2016:33) adalah sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan PerUndang-undangan”.

Departemen Dalam Negeri dalam (Rahman Mulyawan, 2016:33) adalah suatu “Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan

dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuanperundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena

komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Karena itu, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2017:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.
- 9) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3. Samsat Desa (SAMDES)

Samdes (Samsat Desa) adalah bentuk perluasan layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) ke tingkat pedesaan/kecamatan untuk mendekatkan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan kepada masyarakat. Layanan ini mengintegrasikan fungsi Polri, Dinas Pendapatan, dan Jasa Raharja untuk efisiensi.

Unit layanan Samsat fisik (biasanya berupa kantor kecil atau mobil layanan) yang ditempatkan di desa atau kecamatan yang jauh dari kantor Samsat induk.

Tujuan Samdes adalah mempermudah wajib pajak, meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak tahunan, dan mengurangi jarak tempuh masyarakat.

Layanan fokus pada pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB, dan SWDKLLAJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

Dasar Operasional: Merupakan bagian dari 3 instansi terpadu (Polri, Bapenda, Jasa Raharja) yang didelegasikan ke tingkat kewilayahan. Secara

ringkas, Samdes adalah inovasi layanan Samsat untuk mempercepat dan mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak di pelosok desa.

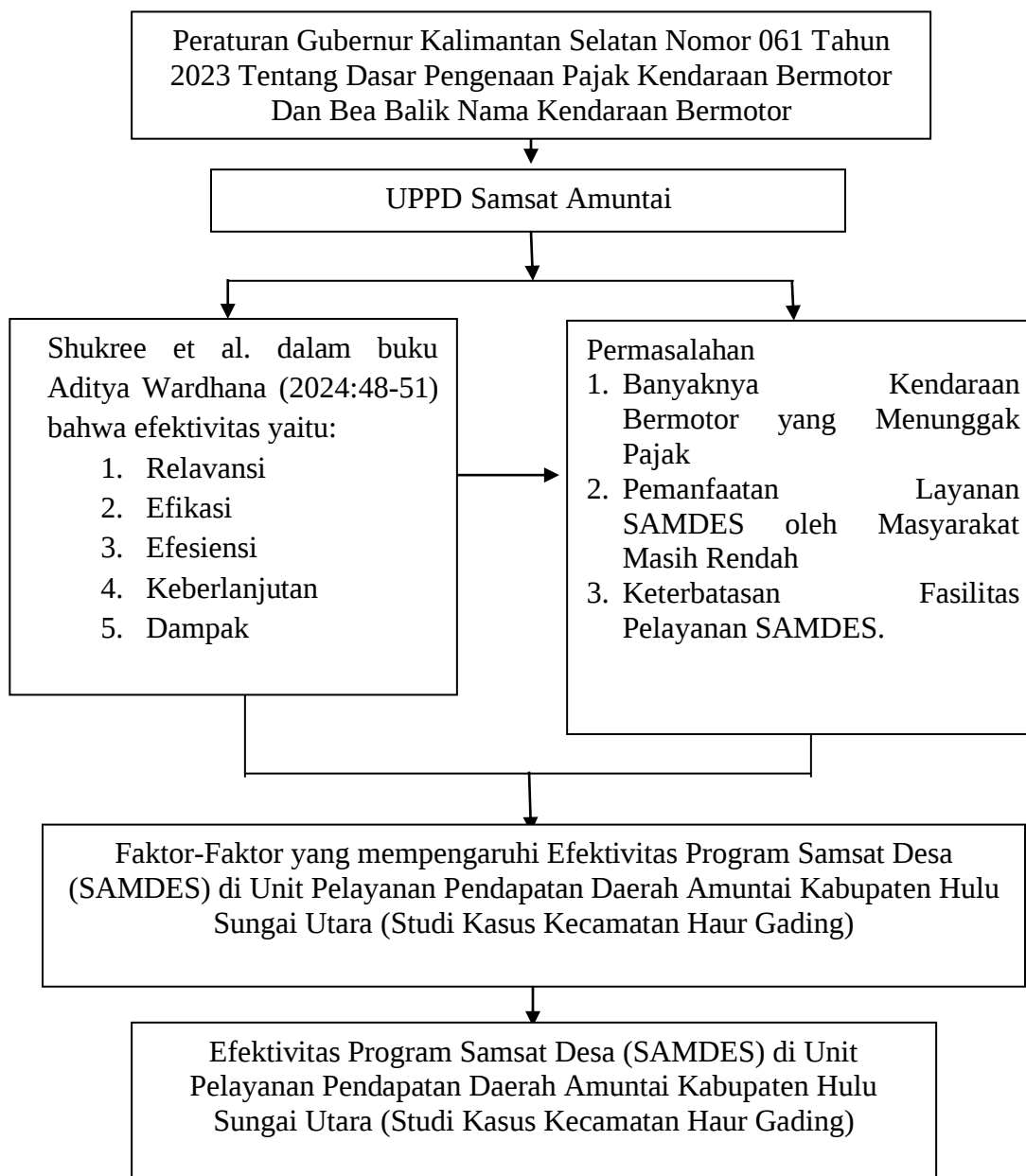
D. Kerangka Pemikiran

Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 061 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 060 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022. a, bahwa dalam rangka optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea balik Nama Kendaraan Bermotor di Provinsi Kalimantan Selatan perlu dilakukan penyesuaian terhadap regulasi dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor; b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, perlu menetapkan Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 060 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.

Mengingat pentingnya Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading), dimana dalam permasalahan yang di dapat yaitu rendahnya capaian target realisasi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pemanfaatan layanan SAMDES oleh masyarakat masih rendah dan keterbatasan fasilitas pelayanan SAMDES, sehingga peneliti mengambil teori Shukree et al. dalam buku Aditya Wardhana (2024:48-51) bahwa efektivitas yaitu Relevansi,

Efikasi, Efesiensi, Keberlanjutan dan Dampak. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Dibuat Peneliti, 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Unit Pendapatan Daerah (UPD) Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Rakha Desa Panangkalaan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variabel-variabel.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Sugiyono (2017:25) dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2017:4) Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis

ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada saat ini. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ialah metode menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2017:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

- a. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2017:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian

menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai informan kunci. Wawancara akan dihentikan ketika data yang terkumpul sudah mencapai titik jenuh, yaitu jawaban yang diperoleh menunjukkan kesamaan atau tidak ada informasi yang baru. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa beberapa pihak yaitu pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1 orang
2	Kepala Bagian	1 orang
3	Staf	3 orang
4	Masyarakat	7 orang
Total		12 Orang

Sumber : Dibuat Peneliti, 2026

E. Definisi Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2017:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-

hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Shukree et al. dalam buku Aditya Wardhana (2024:48-51)	1. Relevansi	a. Kesesuaian Layanan b. Sesuai kebutuhan layanan
	2. Efikasi	a. Kepuasan pelanggan b. Pertumbuhan pendapatan c. Peningkatan kinerja
	3. Efisiensi	a. Kecepatan Proses Layanan b. Kecukupan Jumlah Petugas c. Sarana dan Prasarana
	4. Keberlanjutan	a. Faktor sosial b. Faktor ekonomi c. Faktor lingkungan
	5. Dampak	a. Kesejahteraan masyarakat b. Pertumbuhan ekonomi c. Pengembangan lingkungan yang lebih baik

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:217) sebagai berikut :

1. Wawancara
Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.
2. Observasi (Pengamatan)
Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).
- 1) Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).

2. Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading):

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan

3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto, alat-alat bantu rekam

data dalam penelitian kualitatif (kamera, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

4. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU 25/2009).
- Anonim, Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 061 Tahun 2023 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- Feronica Bormasa, Monica, 2022. *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Porwokerto. Jawa Tengah. Pena Persada
- Hasbiyallah dan Sujudi. 2019. "Pengelolaan Pendidikan Islam: Teori dan Praktik". Bndung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Kumorotomo. 2017. Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar, Yogyakarta,
- Marwansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (2nd ed.)*. Alfabeta. Bandung
- Miles, Huberman dan Saldana, 2017. *Qualitative Data Analysis A Methode Sourcebook*. Publications
- Mulyawan Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad. Press
- Nadya Fina Handira, 2023. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus Di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung). Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- P. Siagian. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Steers, M Richard. 2017. *Efektivitas Organisasi Perusahaan (Cetakan ke 4)*. Jakarta: Erlangga.

Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.

Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Tjiptono Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.

Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.

Yona Rahma Dani Nasution, 2020. Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Up. Td Medan Utara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Zahroh. 2015. *Membangun Kualitas Pembelajaran melalui Dimensi*. Bandung: Yrama Widya

Wardhana, Aditya. 2024. *Teori Organisasi Di Era Digital*. Eureka Media Aksara