

**EFEKTIFIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT BARABAI
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh:

FAHRIYANTI

NPM : 2022456

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

NAMA : FAHRIYANTI

NPM : 2022456

PROGRAM STUDI : Administrasi Publik

JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI E-SAMSAT DI KANTOR
SAMSAT BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI
TENGAH

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.

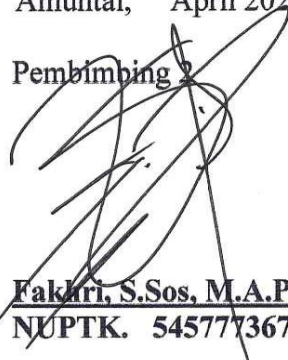
Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



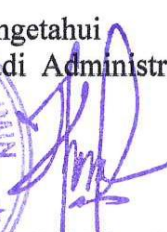
Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 9260748649230093

Pembimbing 2



Fakhri, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 5457773674130242

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Proposal Skripsi yang berjudul “ **Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah**” Proposal skripsi ini sebagai acuan dalam pelaksanaan Skripsi yang akan dilaksanakan guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S. Sos., M. AP., CIQnr selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Admiistrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, MA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Ibu Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.AP , selaku dosen pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan dan memberikan arahan dalam proses penulisan skripsi.
4. Bapak Fakhri, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan kritik, saran, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.
5. Kepala kantor UPPD Samsat Barabai, Kepala Kasi PKB dan BBNKB, Staf Petugas Kantor Samsat Barabai dan Wajib Pajak Kabupaten Hulu Sungai

Tengah yang turut serta memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam permasalahan yang di teliti.

6. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa'anya dalam pembuatan skripsi ini.
7. Sahabat yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Serta teman-teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini bersama-sama.
9. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari, karya yang penulis susun ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan dari berbagai pihak. Sebagai manusia biasa, penulis berusaha dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin, dan sebagai manusia biasa juga penulis tidak luput dari segala kesalahan dan kekhilafan dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi semua pihak yang berkepentingan.

Barabai, Maret 2026

Fahriyanti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian.....	29
C. Tipe Penelitian.....	29
D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Desain Operasional Penelitian.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
H. Uji Kredibilitas Data.....	35
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	31
Tabel 3. 2	Desain Operasional Penelitian.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
---	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam tata kelola pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, cepat, dan efisien. Transformasi digital melalui penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan mutu layanan, efektivitas administrasi, serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *e-government* menekankan perubahan sistem pelayanan dari pola manual menuju sistem berbasis elektronik guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kebijakan ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menegaskan pentingnya digitalisasi layanan pada setiap instansi pemerintah dan teknologi informasi harus digunakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap layanan harus memenuhi prinsip cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ketentuan ini mendorong instansi pemerintah untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih efektif, termasuk melalui transformasi digital. Dalam

konteks keuangan daerah, pajak daerah menjadi sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Salah satu sektor pelayanan publik yang turut mengalami transformasi digital adalah pelayanan perpajakan kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pelayanan Samsat memiliki peran penting dalam mendukung penerimaan pendapatan daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak ini dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan oleh masyarakat, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat menentukan optimalisasi penerimaan pajak daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan retribusi daerah mengatur bahwa pengelolaan pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), harus dilakukan secara profesional kepada masyarakat. Namun, pelayanan konvensional yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor Samsat sering menimbulkan antrean panjang, prosedur yang relatif rumit, serta keterbatasan waktu pelayanan, sehingga kurang efektif dan efisien.

Dinas Pendapatan Daerah yang mengelola pajak daerah melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan inovasi teknologi E-SAMSAT yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah menghadirkan inovasi berbasis teknologi berupa layanan E-Samsat. E-Samsat adalah Aplikasi yang menjadi inovasi pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, melakukan pembayaran, serta memperoleh bukti pembayaran

secara elektronik. E-Samsat merupakan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui kanal perbankan seperti *ATM*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Layanan ini dikembangkan melalui kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI), Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dan PT Jasa Raharja sebagai bentuk implementasi *e-government* dalam pelayanan perpajakan. Melalui sistem ini, masyarakat diharapkan dapat melakukan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat sehingga mampu mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah daerah, khususnya Samsat Barabai, di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penerapan E-Samsat turut mendorong wajib pajak untuk memanfaatkan layanan E-Samsat sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor. Digitalisasi pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, memperluas akses layanan hingga ke berbagai wilayah, serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Dengan adanya kemudahan tersebut, wajib pajak diharapkan lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi E-Samsat. Inovasi ini dirancang untuk mempermudah proses

pembayaran pajak kendaraan bermotor, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dalam pemanfaatannya belum optimal karena sebagian masyarakat masih memilih pembayaran manual.

Berdasarkan observasi awal di lapangan mengenai atau terkait penerapan E-Samsat ditemukan beberapa fenomena atau permasalahan, yaitu:

1. Minimnya sosialisasi terkait manfaat dan tata cara penggunaan E-Samsat sehingga menyebabkan rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap prosedur penggunaan aplikasi E-Samsat. *(Hasil Observasi Penulis)*
2. Sering terjadinya kesalahan transaksi pada aplikasi E-Samsat, adanya pemberitahuan transaksi sudah berhasil padahal kenyataannya belum terbaca oleh kantor samsat, yang menyebabkan wajib pajak harus tetap datang ke kantor, dan dari kantor samsat mengarahkan lagi untuk datang ke Bank Kalsel dikarenakan gangguan transaksi yang di keluhkan wajib pajak. *(Hasil Observasi Penulis)*
3. Penggunaan aplikasi mobile bank tidak bisa menggunakan WIFI dan harus menggunakan data jaringan, hal ini menyebabkan akses jaringan menjadi salah satu masalah utama yang terjadi. *(Hasil Observasi Penulis)*

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan melakukan penelitian terhadap efektivitas aplikasi E-Samsat.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Sebagaimana teori Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54) adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Adaptasi
3. Integritas

Dengan merujuk pada teori tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam upaya perbaikan dan pengembangan layanan di masa akan datang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini di bagi menjadi 2(dua) antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi pemahaman terkait pentingnya penggunaan aplikasi E-Samsat dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji efektivitas inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E-Samsat serta apa yang menjadi faktor penghambat aplikasi E-Samsat pada wajib pajak di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Suhardin. (2023). Dalam penelitiannya yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Samsat Pada Masyarakat Di Kota Palopo”** Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya temuan kasus mengenai keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya seperti menyangkut prosedur dan sistem kerja pelayanan yang berbelit - belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, kemudian terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Untuk mengatasi masalah tersebut kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo menyediakan layanan yaitu Samsat keliling dan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, Adapun Manfaat dari aplikasi ini yaitu kita bisa mengecek dan membayar pajak kendaraan tanpa harus datang ke kantor Samsat. Penelitian ini dibuat agar dapat meninjau dan melihat efektivitas penggunaan aplikasi bapenda sul-sel mobile dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan samsat pada masyarakat, apakah dengan diadakannya samsat keliling dan aplikasi bapenda Sulsel mobile masyarakat lebih banyak membayar pajak menggunakan samsat keliling dan aplikasi bapenda Sulsel mobile atau membayar pajak dengan datang langsung ke kantor samsat induk, Penelitian ini dilakukan di kota Palopo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi bapenda

Sul-sel mobile di Kota Palopo terbilang efektif, Untuk penggunaan samsat keliling dan aplikasi bapenda sulsel mobile ini sudah efektif dari tahun ke tahun semakin baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kualitas pelayanan samsat pada masyarakat di kota palopo.

2. Wika Bonita (2021) dalam penelitiannya yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Progam E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru”**, Universitas Islam Riau, beberapa masalah terkait kualitas pelayanan dikantor tersebut. Salah satu masalahnya antara lain masih kurangnya informasi yang diberikan pegawai terkait pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, karena tidak semua masyarakat mengerti tentang penggunaan aplikasi online ini dan masyarakat yang lebih nyaman melakukan pengurusan pembayaran secara manual dibandingkan online karena lebih rumit Tujuan dari penelitian ini mengetahui kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru serta faktor penghambatnya. Faktor-faktor yang menjadi penghambat yaitu koneksi Aplikasi My Samsat ke Sarver Kantor induk seering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru cukup terlaksana, karena masih ditemui permasalahan terkait penerapan program online ini salah satunya adalah

masalah masyarakat yang lebih memilih untuk tetap membayar pajak secara manual dibandingkan secara online karena kurangnya pemahaman dalam pengaplikasiannya.

Adapun perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu terletak pada beberapa aspek. Pertama dari segi fokus penelitian, dimana penelitian ini lebih mengkaji pada analisis efektivitas penerapan E-Samsat, sedangkan penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan dan peningkatan penerimaan pajak. Kedua, dari segi teori yang digunakan, penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integritas, adaptasi, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitas pelayanan. Ketiga, dari segi lokasi penelitian yang berbeda sehingga kondisi sosial, tingkat pemahaman masyarakat, serta infrastruktur pendukung lainnya juga berbeda.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian efektivitas

Konsep efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas didefinisikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan hasil atau memberikan manfaat. Dengan demikian, efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu upaya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Sedarmayanti dalam Wijaya dan Rifai (2016:178) mengemukakan bahwa “efektivitas adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan yang diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia”.

Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya berhasil diwujudkan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kata lain, efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan suatu upaya dalam mencapai hasil yang diinginkan, dengan memperhatikan seberapa penting tujuan tersebut. Jadi, efektivitas merupakan ukuran sejauh mana hasil yang dicapai mampu mencerminkan keberhasilan pencapaian tujuan yang telah direncanakan.

Menurut The Liang Gie dalam Mutiarin dan Zaenudin (2021:97) “efektifitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki”.

Pencapaian tujuan sesuai dengan target dan waktu yang telah direncanakan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai tingkat efektivitas suatu lembaga atau organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas berfokus pada seberapa jauh sasaran dapat dicapai serta bagaimana hasil yang diperoleh mampu meningkatkan kinerja dan kualitas layanan.

Menurut Kurniawan dalam Muhammad Sawir (2020:129) “efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau

sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya”.

Suatu kegiatan atau program dikatakan efektif jika seluruh tim pelaksana dapat melakukan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan dapat bekerja sama dengan baik tanpa tekanan atau ketegangan saat melaksanakannya. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, tetapi juga pada proses pelaksanaan yang berjalan lancar, efisien, dan sesuai dengan rencana.

Menurut Soewarno dalam Mutiarin dan Zaenudin (2021:95-96) “efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang mencerminkan sejauh mana suatu kegiatan dilakukan secara maksimal. Pencapaian target yang meliputi aspek kualitas, kuantitas, dan waktu menjadi indikator penting dalam menilai tingkat efektivitas. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya menunjukkan keberhasilan dalam mencapai hasil, tetapi juga menjadi salah satu dimensi utama dari produktivitas kerja.

Selanjutnya, efektivitas menurut Barnadr dalam Muhammad Sawir (2020:129) empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas yaitu:

- 1) Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.

- 2) Mencapai tingkat diatas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
- 3) Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
- 4) Menangani tantangan masa depan.

Sedangkan menurut Kartina dan Handoko (2019:22) “efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berikatan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.”.

Secara keseluruhan dari definisi efektivitas menurut para ahli diatas, bahwa efektivitas dipahami sebagai ukuran sejauh mana suatu kegiatan, program, atau organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Efektivitas mencerminkan keberhasilan dalam menghasilkan output yang sesuai dengan rencana, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu pelaksanaan. Selain itu, efektivitas juga berkaitan dengan tingkat pencapaian sasaran, ketepatan pelaksanaan, serta manfaat nyata yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan demikian, efektivitas menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu program atau organisasi, karena melalui efektivitas dapat diketahui sejauh mana tujuan yang

direncanakan telah tercapai dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja maupun kualitas layanan.

b. Ukuran Efektifitas

Menurut Pertiwi, *et al* (2017) cara untuk mengukur efektivitas program adalah dengan menilai seberapa baik program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Salah satu cara untuk mengukur efektivitas program adalah dengan menilai tingkat kesesuaian program. Ukuran tersebut membantu dalam mengevaluasi hasil kerja, menilai keberhasilan pelaksanaan program, serta mengetahui sejauh mana capaian sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Sutrisno dalam Pujiasih, *et al* (2025) menjelaskan terdapat lima indikator efektivitas yaitu:

1) Pemahaman program

Sejauh mana masyarakat dan pihak terkait memahami tujuan program dan mekanismenya bergantung pada seberapa besar pemahaman mereka. Pemahaman yang baik akan membantu perencanaan yang terstruktur, pelaksanaan yang lebih mudah, dan efisiensi program.

2) Ketepatan sasaran

Sejauh mana program dapat mencapai tujuan kelompok sasaran dan apakah organisasi berhasil mencapai tujuan tersebut adalah dua aspek yang penting. Kesesuaian program dengan aturan dan ketepatan sasarannya adalah fokus penilaian. Program dapat

dianggap efektif jika pelaksanaannya sesuai dengan rencana dan mencapai hasil yang diinginkan.

3) Tepat waktu

Indikator ini menunjukkan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah program. Apabila program dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu, program tersebut berhasil, yang berarti bahwa program tersebut berhasil tanpa penundaan dan menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

4) Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan adalah ketika hasil dari kegiatan atau program sesuai dengan tujuan awal.

5) Perubahan nyata

Memeriksa kondisi sebelum dan sesudah program. Ini juga merupakan salah satu ukuran kinerja program. Semakin banyak manfaat dan perubahan yang dihasilkan program menunjukkan bahwa program tersebut berjalan dengan baik.

Menurut Campbell J.P. dalam Mutiarin dan Zainudin (2021:96) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

- 1) Keberhasilan Program
- 2) Keberhasilan sasaran.
- 3) Kepuasan terhadap program.
- 4) Tingkat *input* dan *output*.
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh.

Menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54) mengungkapkan bahwa ada tiga indikator dalam pengukuran efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1) Pencapaian tujuan

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 faktor, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan dan sasaran merupakan target konkret.

2) Integrasi

Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut prosedur dan proses sosialisasi.

3) Adaptasi

Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam maupun luar organisasi. Adaptasi terdiri atas beberapa faktor yaitu, peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Aditya Wardhana (2024:61) efektivitas organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk manajemen, kepemimpinan, perencanaan, strategi, desain program dan evaluasi.

Organisasi yang efektif mampu beradaptasi dengan lingkungan dan memberikan dampak positif. Berikut faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Aditya Wardhana (2024:61-65) yaitu:

- 1) Kepemimpinan memainkan peran penting dalam mempengaruhi efektivitas organisasi. Pemimpin yang efektif dapat mendorong karyawan untuk mencapai tujuan bersama dengan sebagai berikut:
 - a) Menggerakkan dan mempengaruhi orang lain.
 - b) Membangun hubungan yang baik.
 - c) Penggunaan kekuasaan secara efektif.
- 2) Perencanaan memiliki dampak besar terhadap efektivitas organisasi. Berikut beberapa cara perencanaan mempengaruhi efektivitas yaitu:
 - a) Mengantisipasi tantangan.
 - b) Mengalokasikan sumber daya secara efisien.
 - c) Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi.
- 3) Strategi organisasi berperan penting dalam mempengaruhi efektivitas organisasi. Berikut beberapa contoh konkret bagaimana strategi dapat mempengaruhi efektivitas:
 - a) Perencanaan strategis.

- b) Penggunaan sumber daya dengan bijak.
- c) Peningkatan efisiensi operasional.
- 4) Desain program yang baik dapat secara signifikan mempengaruhi efektivitas organisasi melalui beberapa cara seperti:
 - a) Penentuan tugas yang jelas.
 - b) Peningkatan efisiensi operasional.
 - c) Pengukuran kinerja yang akurat.
- 5) Evaluasi dalam organisasi merupakan proses penting yang mempengaruhi efektivitas melalui beberapa aspek:
 - a) Mengukur pencapaian tujuan.
 - b) Meningkatkan produktivitas dan fleksibilitas.
 - c) Meningkatkan kepuasan karyawan.
- d. Unsur-Unsur Efektivitas

Unsur-unsur dari efektivitas menurut Makmur (2015:7-8) yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan penentuan waktu.
- 2) Ketepatan perhitungan biaya.
- 3) Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan.
- 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan.
- 5) Ketepatan berpikir.
- 6) Ketepatan dalam melakukan perintah.
- 7) Ketepatan dalam menentukan tujuan.
- 8) Ketepatan sasaran.

e. Aspek-aspek efektivitas

Menurut Muasaroh dalam Sihotang (2023) ada beberapa aspek efektivitas, diantaranya adalah:

- 1) Aspek tugas dan fungsi, lembaga atau organisasi dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program pembelajaran dianggap efektif jika dapat melakukannya.
- 2) Aspek rencana atau program, yaitu sebuah rencana pembelajaran, program, atau rencana hanya efektif jika dilaksanakan.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, bermanfaat atau tidaknya aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses aktivitas program juga menentukan efektivitas program. Aspek ini mengandung aturan, yang berarti aturan tersebut telah berfungsi dengan baik.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, Program kegiatan dikatakan efektif jika tujuan atau kondisi idealnya dapat dicapai. Prestasi peserta menentukan penilaian ini.

2. Inovasi

a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Secara etimologis, inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation* yang berarti pembaruan atau perubahan menuju perbaikan. Inovasi diartikan sebagai proses memperkenalkan gagasan, metode, atau cara baru untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi. Dalam konteks pemerintahan, inovasi menjadi penting

untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas. Inovasi pelayanan publik merupakan pembaruan atau terobosan baru yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi dapat berupa perubahan sistem kerja, prosedur, metode, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan inovasi adalah menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien.

Inovasi pelayanan publik bukanlah suatu kemustahilan. Ada beberapa syarat yang menjadi faktor pemicu (*enabling factor*) munculnya berbagai inovasi pelayanan publik. *Pertama*, kepala daerah/Menteri/pimpinan BUMN yang memiliki komitmen untuk melakukan perubahan. Biasanya pimpinan yang memiliki komitmen tersebut tidak terikat dengan konsesi ekonomi politik (baik uang, afiliasi politik, kekerabatan) pada saat menduduki jabatannya. *Kedua*, perubahan peran pemerintah dari kebiasaan lama *control of authority* kepada penciptaan dan pengembangan pengetahuan (*knowledge based bureaucracy*). *Ketiga*, keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan inovasi pelayanan publik Eko Prasajo. (2023:74).

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk menerapkan pelayanan berbasis elektronik (*e-government*). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi E-SAMSAT yang memungkinkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor

secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean, mempercepat proses, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak.

3. E-Samsat

a. Pengertian E-Samsat

E-Samsat adalah suatu sistem layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan STNK tahunan yang dilakukan secara digital melalui berbagai fasilitas perbankan, seperti ATM, mobile banking, dan internet banking. Layanan ini hadir sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan Samsat, yang pelaksanaannya melibatkan kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dan PT Jasa Raharja.

Secara perspektif konseptual, E-SAMSAT merepresentasikan penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk menyederhanakan proses administrasi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kecepatan pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melaksanakan pembayaran secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat, sehingga waktu tunggu dan interaksi tatap muka dapat ditekan seminimal mungkin.

Layanan E-Samsat ini diharapkan dapat menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh keterbatasan waktu serta tenaga ataupun ketidakefektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak menurun maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

b. Manfaat E-Samsat

Manfaat dari teknologi E-Samsat ini adalah:

- 1) Menyederhanakan prosedur pelayanan karena pembayaran dapat dilakukan dan diakses melalui mesin ATM maupun berbagai channel perbankan yang telah bekerja sama.
- 2) Memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan efisien.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik.
- 4) Menjamin keamanan, perlindungan, serta kepastian hukum dalam setiap proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

c. Persyaratan E-Samsat

Persyaratan yang diperlukan untuk dapat menggunakan E-Samsat:

- 1) Wajib pajak yang melakukan perpanjangan STNK melalui E-Samsat harus memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sesuai antara data kepemilikan kendaraan dan data pada bank mitra Samsat

- 2) Kendaraan tidak berada dalam status blokir kepolisian atau blokir administrasi kepemilikan.
- 3) Layanan hanya berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan atau pengesahan STNK tahunan (bukan 5 tahunan)
- 4) Kendaraan tidak memiliki tunggakan pajak satu tahun atau lebih dan pembayaran dilakukan sebelum melewati masa jatuh tempo.
- 5) Layanan tidak berlaku untuk pembayaran pajak yang disertai penggantian STNK lima tahunan.
- 6) Pembayaran pajak dapat dilakukan paling lambat 60 hari sebelum tanggal jatuh tempo.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual yang menggambarkan alur logis peneliti dalam menjelaskan hubungan antara teori, konsep, dan fenomena yang diteliti. Kerangka ini menunjukkan bagaimana peneliti memahami masalah, menentukan faktor-faktor yang relevan, serta mengarahkan proses analisis dalam penelitian.

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam tata kelola pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas. Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut menghadirkan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan akuntabel melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan

diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam konteks perpajakan daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) masih menghadapi kendala pelayanan konvensional di kantor Samsat, seperti antrean panjang, prosedur administratif yang rumit, dan keterbatasan waktu layanan yang berdampak pada rendahnya kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah menghadirkan inovasi digital melalui aplikasi E-SAMSAT yang memungkinkan pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui kanal perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien.

Secara konseptual, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan, yang ditunjukkan dengan tercapainya tujuan program secara optimal. Efektivitas dalam konteks ini dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi E-SAMSAT dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan sehingga mendorong masyarakat membayar pajak tepat waktu. Semakin efektif suatu inovasi pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal, pemanfaatan E-SAMSAT di lapangan belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan rendahnya literasi digital sebagian wajib pajak, keterbatasan jaringan internet, minimnya sosialisasi, serta kurangnya kepercayaan terhadap transaksi daring.

Selain itu, masih terdapat kebiasaan masyarakat melakukan pembayaran secara manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas inovasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, integrasi antarinstansi, serta kemampuan adaptasi masyarakat terhadap sistem digital.

Untuk menilai sejauh mana efektivitas inovasi tersebut, penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018) yang mencakup tiga indikator, yaitu:

1. Pencapaian tujuan

Upaya pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses yang menunjukkan sejauh mana pelaksanaan program mampu mewujudkan target yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan diukur dari sejauh mana penerapan E-SAMSAT berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, mempercepat proses pembayaran pajak, serta menghadirkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses dibandingkan sistem konvensional di kantor Samsat.

2. Integrasi

Pengukuran integrasi menilai kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi, komunikasi, serta kerja sama dengan berbagai pihak terkait. Integrasi tercermin dari koordinasi antara instansi penyelenggara Samsat, kepolisian, dan perbankan dalam mendukung operasional E-SAMSAT, termasuk pelaksanaan edukasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat agar memahami prosedur dan manfaat penggunaan layanan pembayaran pajak secara elektronik.

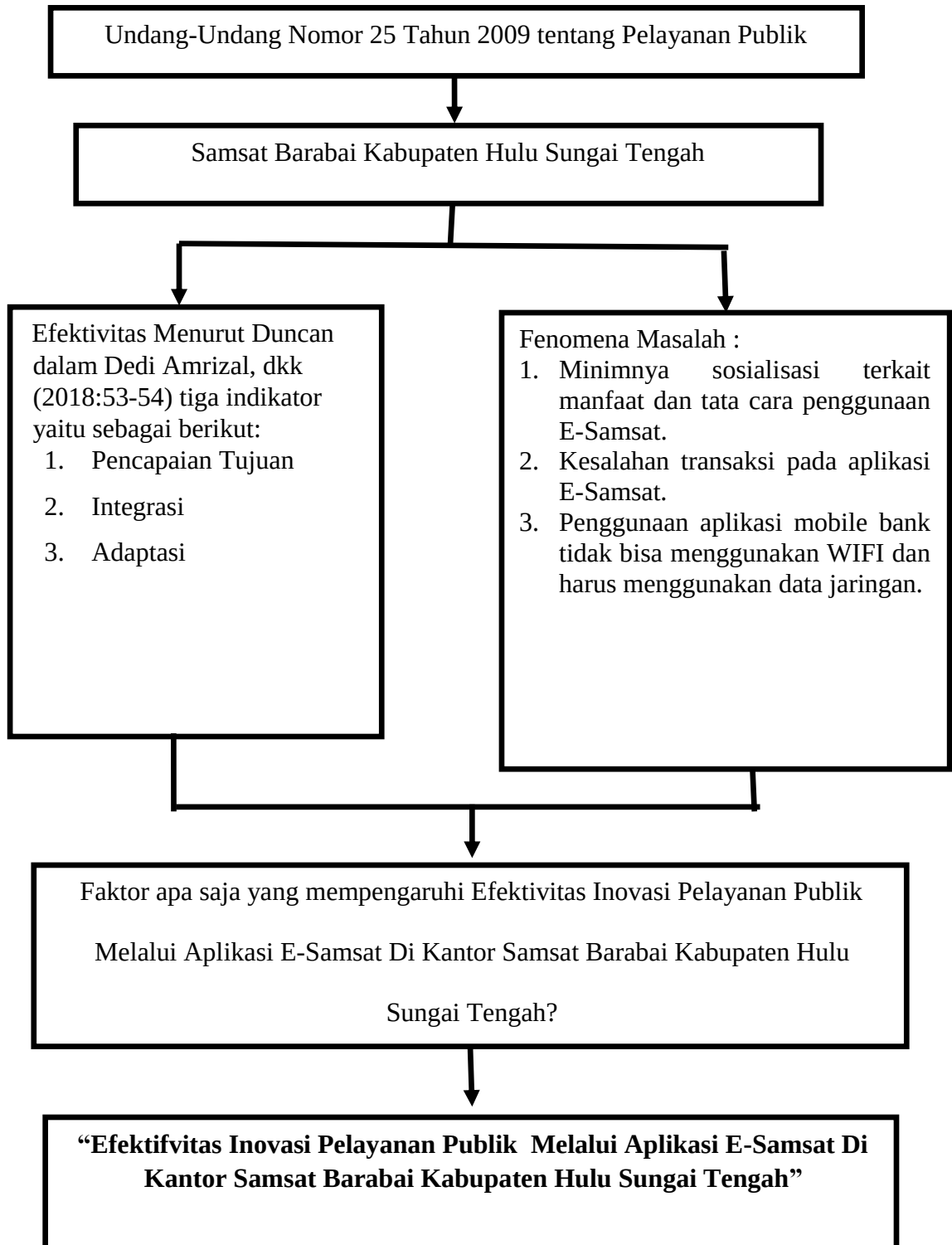
3. Adaptasi

Kemampuan organisasi dan pengguna layanan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi. Adaptasi terlihat dari kesiapan petugas dalam mengoperasikan sistem digital E-SAMSAT serta kemampuan masyarakat sebagai wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi perbankan elektronik, seperti ATM, mobile banking, atau internet banking, sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Teori efektivitas menurut Duncan menjadi landasan utama dalam penelitian ini karena menawarkan tiga indikator penting yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berjalan efektif. Dengan menggunakan teori Duncan, penelitian ini dapat mengukur efektivitas penggunaan E-SAMSAT tidak hanya dari sisi hasil, tetapi juga dari proses dan kesiapan organisasi dalam melaksanakan program digital.

Berdasarkan penjelasan di atas maka kerangka berpikir yang penulis tulis disini akan dipaparkan dalam gambar atau bagan kerangka berpikir di bawah ini untuk memudahkan pembaca.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti, 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian pada kantor Satuan Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang beralamat di Jl. Abdul Muis Ridhani No. 46 Kelurahan Mandingin, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, Telp. (0517) 413 Fax. (0517). Email: uppdbarabai@gmail.com Kode Pos 71313 Sosial Media: @uppd_barabai.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian melalui pendekatan deskriptif, yang menggunakan berbagai metode ilmiah untuk menggambarkan fenomena dalam kata-kata dan bahasa.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana eksistensi penerapan aplikasi E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian yang bersumber dari wajib pajak.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, bertujuan untuk memberikan gambaran yang nyata dan mendalam tentang tujuan penelitian dengan memberikan gambaran sistematis, faktual, dan

akurat tentang fakta-fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan tanpa mengubah variabel.

Menurut Sahya Anggara (2015:22) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan yang bersumber dari jumlah keseluruhan informasi yang terdapat dari lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi pustaka (*library research*), untuk mengumpulkan data dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, serta arsip yang relevan dengan penelitian.

3. Sumber Data

Sumber data adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan.

Pemilihan sumber data dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2019:289) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan teknik tersebut, jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang.

Tabel 3. 1

Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala UPPD Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah	1
2	Layanan Dan Informasi Pengaduan	1
3	Pengolah Data dan Informasi Perpajakan	1
3	Wajib pajak	8
Total		11

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk menjelaskan secara sistematis bagaimana variabel penelitian diukur, diamati, dan dianalisis, desain operasional penelitian digunakan. Desain ini mencakup penentuan variable, sub-variabel, indikator, alat ukur, dan skala pengukuran. Tujuannya adalah agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan temuan dapat menggambarkan fenomena yang diteliti dengan akurat.

Desain operasional penelitian digunakan untuk menjelaskan secara sistematis bagaimana variabel penelitian diukur, diamati, dan dianalisis. Desain ini mencakup penentuan variabel, subvariabel, indikator, alat ukur,

serta skala pengukuran, sehingga proses penelitian dapat dilaksanakan secara terstruktur dan temuan yang dihasilkan mampu menggambarkan fenomena yang diteliti secara akurat.

Selain itu, desain operasional berfungsi membantu peneliti meminimalkan bias pengukuran dengan mendefinisikan variabel secara jelas dan terstruktur, menjaga konsistensi pengumpulan data, serta menghubungkan konsep teoritis dengan temuan empiris. Dalam penelitian ini, desain operasional digunakan untuk menjabarkan variabel yang bersifat abstrak menjadi indikator-indikator yang dapat diamati secara deskriptif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Efektivitas Menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54)	1. Pencapaian Tujuan	a. Tingkat penggunaan E-Samsat oleh wajib pajak b. Pengurangan pembayaran manual
	2. Integrasi	a. Sosialisasi kepada masyarakat b. Koordinasi antar instansi
	3. Adaptasi	a. Kualitas sistem atau aplikasi b. Ketersediaan jaringan

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau langkah yang sangat penting digunakan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, karena kualitas hasil penelitian sangat bergantung pada ketepatan metode yang digunakan dalam memperoleh data. Untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Muhammad Ramadhan (2021:75) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

Dalam pelaksanaan observasi, peneliti juga memerlukan berbagai instrumen pendukung, baik yang bersifat manual maupun elektronik, peralatan tersebut dapat berupa buku catatan, perekam suara, kamera foto, kamera video, dan media lain yang membantu proses pengumpulan data.

2. Wawancara

Menurut Yusuf dalam Iskandar, dkk (2023:47) wawancara adalah proses interaksi antara pewawancara (*interview*) dengan subjek yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Saat proses wawancara terjadi proses interaksi sambil bertatap muka dimana pewawancara

mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dan kemudian pertanyaan tersebut dijawab oleh subjek yang diwawancarai.

Dalam metode ini kreativitas pewawancara sangat diperlukan karena dapat dikatakan bahwa hasil interview yang diteliti banyak bergantung pada kemampuan penyelidik untuk mencari jawaban, mencatat dan menafsirkan setiap jawaban.

3. Dokumentasi

Menurut Zuchri Abdussamad (2021:149) “dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumenial dari seseorang”.

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi memiliki peran penting sebagai sumber data pendukung yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh bukti nyata dari berbagai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya lainnya. Data tersebut membantu memberikan gambaran yang lebih lengkap dan objektif terhadap fenomena yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023:320) analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan.

Pada penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023:321) mengungkapkan bahwa dalam

mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi data, pengumpulan data, dan penyajian data yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, oleh karena itu mengumpulkan data yang sudah direduksi dalam bentuk yang terorganisir sehingga mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut.

3. Penyajian Data

Penyajian data sebagai dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain dari data yang harus diuji.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2022:185), uji kredibilitas data menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dengan kenyataan yang

sebenarnya dilapangan, hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Memperpanjang Masa Pengamatan

Perpanjang pengamatan berarti peneliti Kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun baru. Dengan perpanjang masa pengamatan, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin erat, semakin akrab, sehingga informasi yang diperoleh lengkap dan tidak ada yang disembunyikan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan sehingga data yang diperoleh benar benar akurat dan sesuai dengan kenyataan.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pemeriksaan keabsahan data dan pembandingan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. Analisa Kasus Negatif

Analisa Kasus Negatif dilakukan dengan cara mencari data atau informasi yang berbeda atau membandingkan dengan data yang sudah diperoleh. Jika tidak ada data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, maka data yang ditemukan tersebut akurat atau dapat dipercaya.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contohnya, data hasil wawancara didukung dengan rekaman hasil wawancara dengan informan, sedangkan data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan didukung dengan foto-foto, alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, dan alat rekam suara) sangat diperlukan sebagai bukti pendukung untuk meningkatkan kredibilitas data.

6. Mengadakan Member Check

Member Check adalah proses pengecekan ulang data yang diperoleh peneliti kepada informan, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Apabila data yang di catat peneliti sesuai dengan kenyataan dan maksud informan, maka data tersebut dianggap valid. Namun, jika informan menemukan ketidaktepatan, maka peneliti akan perbaikan atau menyesuaikan data kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, D. Et al. 2018. *Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif Dan Pilkada*. Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Anggara, S. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bonita, W. (2021). *Kualitas pelayanan program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 477–488. (Disertasi doktoral, Universitas Islam Riau).
- Eko Prasajo. (2023). *Isu-Isu Kontemporer Kebijakan dan Governansi Publik di Indonesia (Edisi pertama)*. Kencana.
- Kartina, R. dan Handoko, R. 2019. *Efektivitas Pergantian Kepemimpinan: Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: LaksBang Justitia.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mutiarin, D. dan Zaenudin, A. 2021. *Manajemen birokrasi dan kebijakan: penelusuran konsep dan teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. 2017. *Efektivitas program BPJS kesehatan di kota Semarang (studi kasus pada pasien pengguna jasa BPJS kesehatan di puskesmas Sronдол)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416-430.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Komsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardin, S. (2023). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Samsat Pada Masyarakat Di Kota Palopo* (Doctoral dissertation, IAIN Palopo).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Wardhana, A. 2024. *Teori Organisasi Di Era Digital*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Wijaya, C. dan Rifai, M. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing