

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 menunjukan 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 adanya 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 mengingat 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 di katakan efektif.

- 2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*) Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkan. 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 ikhlas.
- 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.

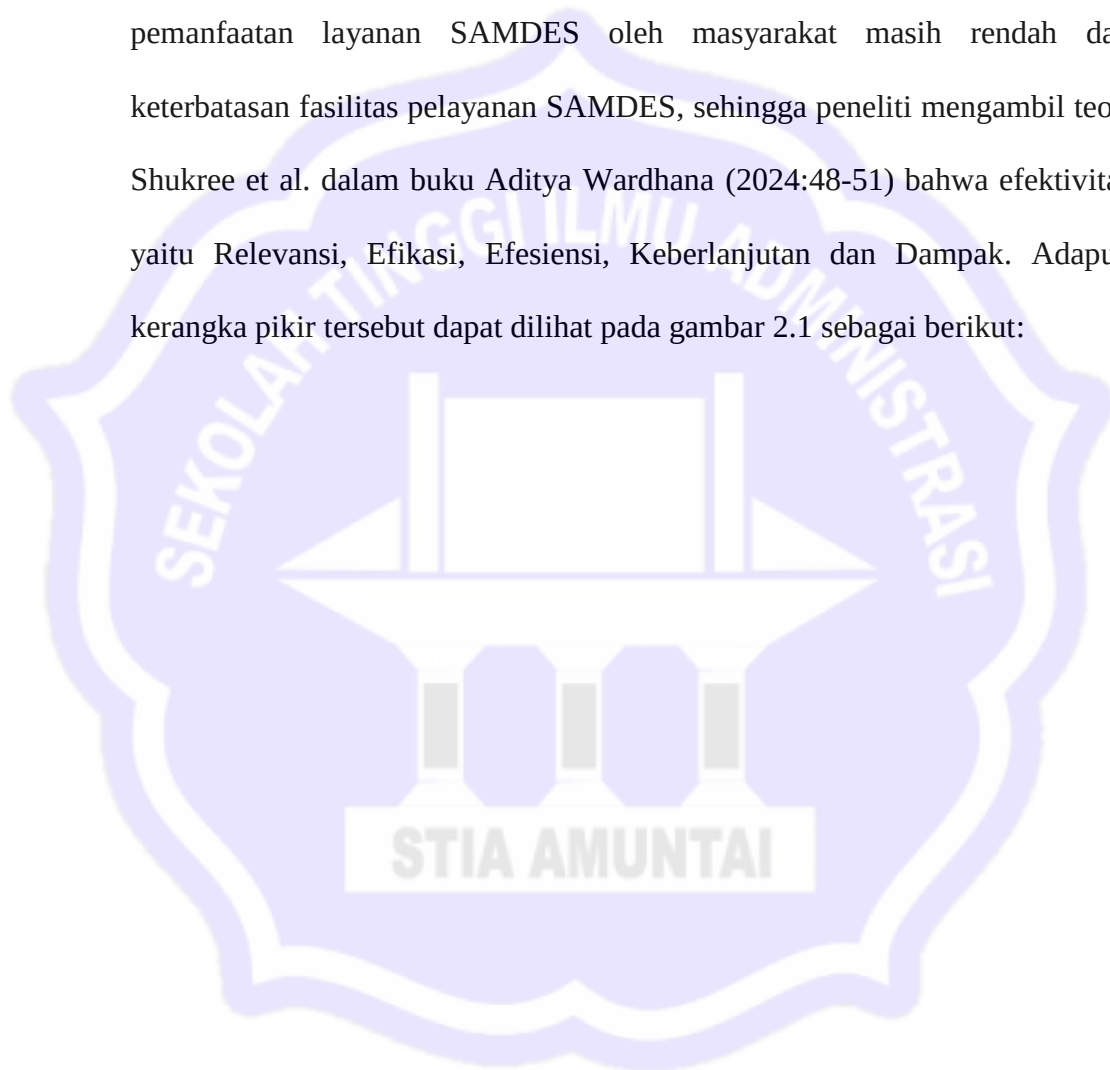
Tujuan Samdes adalah mempermudah wajib pajak, meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak tahunan, dan mengurangi jarak tempuh masyarakat.

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

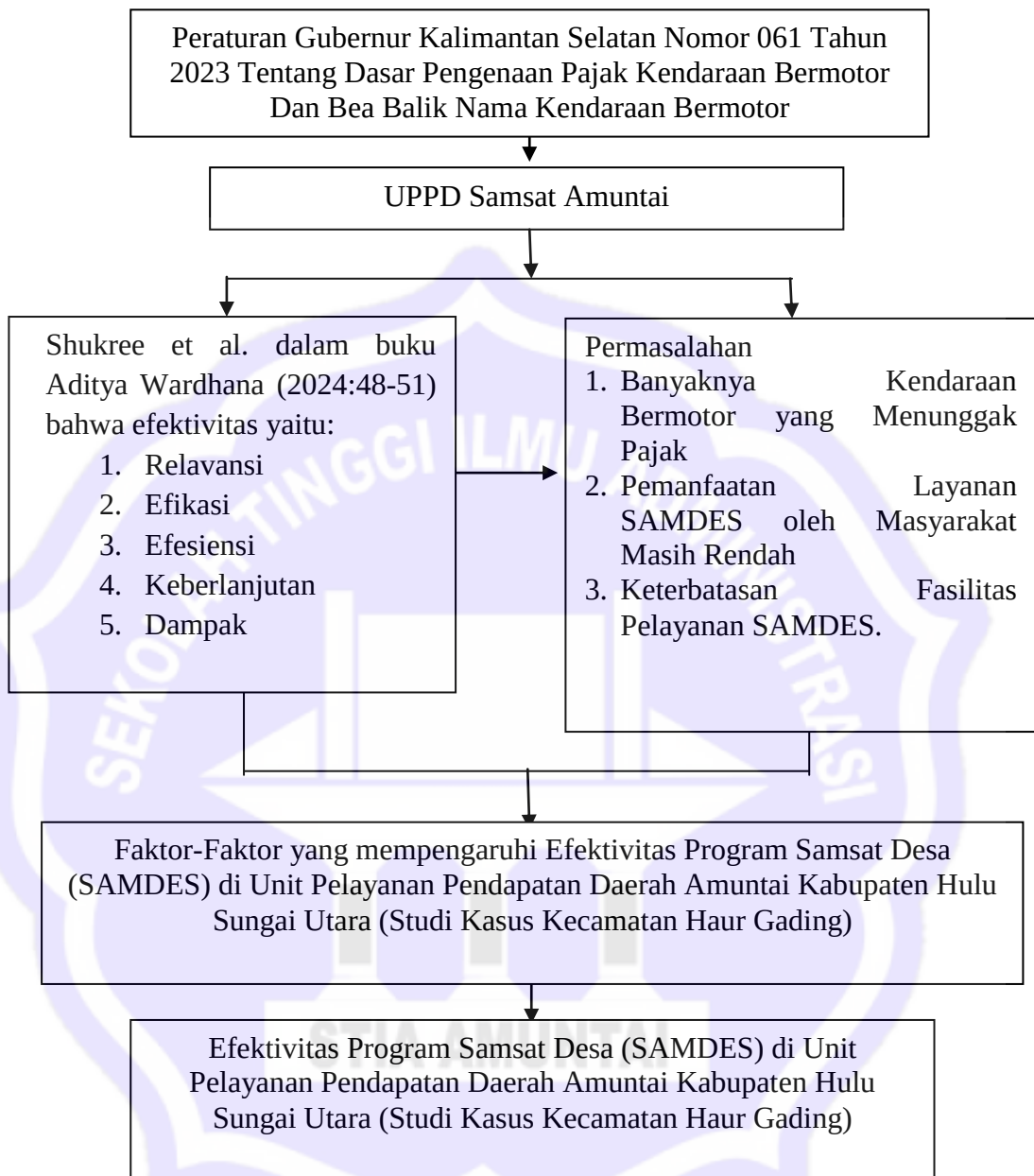
D. Kerangka Pemikiran

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



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Dibuat Peneliti, 2026