

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 sasarnya 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.

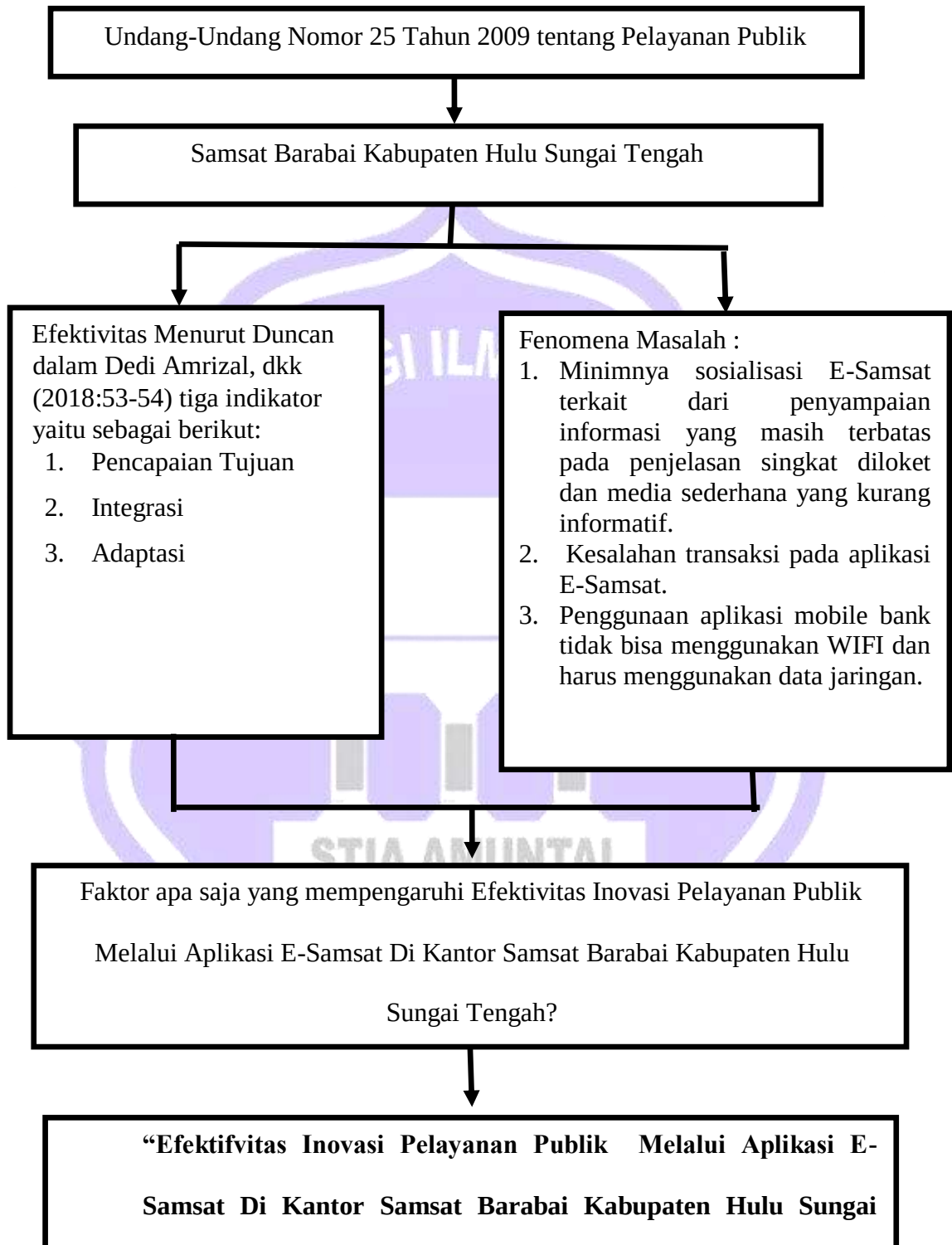
Teori efektivitas menurut Duncan menjadi landasan utama dalam penelitian ini karena menawarkan tiga indikator penting yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berjalan efektif. Dengan menggunakan teori Duncan, penelitian ini dapat mengukur 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