# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan juga dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bahtiar et al., (2021), Administrasi Publik, dengan judul **"Digital Government dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat"**. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan tahap pengumpulan data peneliti observasi dan dokumentasi. *Implementation, supply (digital services), adoption* (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020) pada pembayaran pajak kendaaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat saat ini sudah berjalan baik namun belum efektif. Beberapa penemuan diantaranya kehadiran organisasi hadirnya Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD) sebagai suatu unit pengelola inovasi sistem informasi pendapatan sangat diperlukan. Realisasi berdasarkan variabel menyatakan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor melaui layanan digital aplikasi cukup berkembang dan mengalami peningkatan. Persepsi pengguna rata-rata menyambut baik hadirnya SAMBARA dengan rating pada kategori baik. Namun masih terdapat tanggapan negatif berdasarkan jenis aduan terbanyak yakni pengguna

memiliki kendala dalam melakukan pembayaran hingga tingkat pembayaran berbasis elektronik masih sangat rendah dari jumlah kepemilikan yang ada dan ketimpangan layanan digital masih cukup tinggi. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pemanfaatan aplikasi dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan teori penelitian yang digunakan.

2. Maghfira et al., (2023), Administrasi Pemerintahan, dengan judul **"Efektivitas Penerapan Layanan E- Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung**". Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian didukung dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan layanan E-Samsat Kalsel yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat belum berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena masih terdapat beberapa kendala seperti sosialisasi yang dilakukan tidak cukup mengunggah kesadaran masyarakat untuk mulai membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat Kalsel walau penggunaan sosial media sudah cukup maksimal digunakan, jaringan yang tidak stabil serta sistem yang dianggap kurang praktis. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu

Bapenda Jawa Barat dalam melaksanakan penerapan layanan E-Samsat Kalsel melalui sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat Wajib Pajak Kota Bandung dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikatakan belum cukup efektif dilaksanakan karena jumlah Wajib Pajak yang membayar melalui layanan E-Samsat Kalsel masih dibawah 2%. Persamaan dalam penelitian ini yakni masing-masing menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan pembayaran PKB secara non tunai, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan penelitian terdahulu menggunakan analisis SWOT.

3. Yoga, (2019), UIN Suska Riau, dengan judul **"Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)"**. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan E-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau dikatakan belum efektif, dalam menganalisis efektivitas layanan E- Samsat menggunakan enam sub indikator dimana terdapat tiga sub indikator yang tidak terpenuhi, faktor penghambat pelaksanaan layanan E-Samsat adalah sosialisasi yang belum makasimal, ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yangg masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami *crash*, serta kerjasama yang dilakukan masih terbatas pada

layanan tertentu. Perusahaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dan juga kesamaan pelayanan yang dilakukan secara *online*, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan penelitian terdahulu juga berfokus pada faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Samsat.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Konsep Efektivitas

a. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungn dengan waktu, nilai dan kuantitas. Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektivitas kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut (Mistilasari, Hildayat, and Maolani 2023).

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 (Kurniawan 2022).

Menurut Mardiasmo dalam Aminah (2022), Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap

pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasilatau sesuatuyang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah popular mendefinisikan efetivitas sebagai ketepatan penggunaan,hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuanatau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. 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*).

Menurut Ravianto dalam Purba & Prathama (2022), Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Efektivitas yaitu tercapainya target yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas program mampu dikerjakan dengan kempuan operasional untuk melaksanakan program program kerja yang sesuai dengan terget yang sudah ditentukan sebelumnya (Afandi and Susilo, 2021).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang merupakan fokus pemahaman efektivitas terletak pada pencapaian tujuan. Ini berarti bahwa kita dapat mengatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang diinginkan tercapai tergantung pada rencana awal dan menimbulkan akibat atau dampak untuk apa yang diinginkan atau diharapakan.

b. Indikator Efektivitas

Ukuran atau kriteria efektivitas menurut James L. Gibson, dkk, dalam (Zafirah, Kusbandrijo, and R 2022), indikator efektivitas dapat diukur:

1) Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan/ ditetapkan sebelumnya.
2) Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3) Efesiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu).
4) Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas.
5) Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.

Astuti et al., (2022) mengemukakan bahwa efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program,

pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Maka dalam mengukur efektivitas Budiani dalam Aldino (2018), mengemukakan bahwa ada empat indikator yang dapat dipergunakan, yaitu :

1) Ketepatan sasaran program, dapat diartikan bahwa sasaran tersebut dijadikan sebagai alat ukur untuk mencapai suatu tujuan, sasaran dalam indikator ini lebih kepada operasional yang menunjang adanya keberhasilan dalam program tersebut.
2) Sosialisasi program, dapat diartikan bahwa program yang telah ditetapkan kemudian disebarluaskan kepada masyarakat sebagai bentuk informasi resmi mengenai pelaksanaan program, sehingga dapat menjadi cara awal untuk mencapai efektivitas yang diharapkan.
3) Tujuan program, tujuan merupakan kesesuaian antara sasaran dengan hasil yang diperoleh dengan menetapkan target tersebut dalam kurun waktu yang telah disepakati pula.
4) Pemantauan program, merupakan langkah akhir dalam efektivitas, dimana dalam pelaksanaannya merupakan suatu bentuk kepedulian dari pelaksana program terhadap program yang dibuat, apakah dapat menjawab permasalahan yang sedang dihadapi, atau justru terdapat kendala dalam pelaksanaanya.

Atteng et al., (2022) mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut:

1) Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat

terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.

2) Ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatandapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.
3) Ketepatan dalam pengukuran yaitu dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dari suatu organisasi.
4) Ketepatan dalam menentukan pilihan yaitu menetapkan pilihan bukan persoalan yang gampang dalam organisasi dan juga bukan hanya prediksi saja akan tetapi melalui tahap-tahap proses, sehingga dapat ditemukan penetapan yang terbaik diantara yang terbaik atau yang terjujur diantara yang jujur atau keduanya yang terbaik dan terjujur diantara dari yang baik dan jujur.
5) Ketepatan berpikir yaitu ketepatan berfikir akan menciptkan keefektifan sehingga sebuah kesuksesanlah yang akan senantiasa diinginkan itu dapat memberikan hasil secara maksimal.
6) Ketepatan dalam melakukan perintah yaitu keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan dari

seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.

7) Ketepatan dalam menentukan tujuan yaitu ketepatan dalam menetapkan suatu arah dan tujuan merupakan aktivitas organisasi dalam rangka mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dan jelas akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan dari kegiatan organisasi terutama yang berorientasi pada jangka panjang.
8) Ketepatan sasaran yaitu penetapan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara perorang maupun secara kelompok organisasi sangat menentukan keberhasilan dari suatu aktivitas organisasi. Demikian juga sebaliknya, jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat dan memperlama pelaksanaan dari berbagai kegiatan organisasi itu sendiri.

Duncan dalam Nina Ismaya (2021), mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1) Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian dalam (Aldino, 2018), yaitu:

1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksdukan 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- tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
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 di jabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
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, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. Selanjutnya kriteria yang di gunakan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang bisa atau dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dalam (Aldino 2018), yakni:

1) Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2) Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur suatu efektivitas memiliki beberapa indikator yang dibutuhkan dalam menentukan ukuran suatu efektivitas.

**2. Konsep Pelayanan Publik**

Perspektif dasar pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam menangani urusan administrasi kepemerintahan dan kebutuhan barang/jasa publik. Pelayanan publik yang kompeten pastinya menjadi dambaan bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberi pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam konteks berbangsa dan bernegara. Apapun bentuk negaranya, pelayanan publik menjadi alat pemerintah dalam mewujudkan *welfare state* atau kesejahteraan warganya. Pelayanan publik pun menjadi salah satu dimensi sekaligus bagian dari proses administrasi publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dan administrasi publik ibarat dua sisi mata uang logam yang satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan. Hal ini terwujud seiring dengan perkembangan administrasi publik yang begitu pesat yang ditandai

dengan munculnya paradigma *New Public Service*, yang lebih menitikberatkan bahwa pemerintah bukan lagi sebagai juragan masyarakat, melainkan sebagai pelayan masyarakat. Sehingga pelayanan publik merupakan suatu domain kewajiban yang harus ditunaikan oleh pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara, yaitu mensejahterakan kehidupan masyarakatnya (Hendrayady et al. 2022).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan (Di and Halmahera 2021).

Widanti (2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, hakikat pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No. 63 Tahun 2004 adalah

pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Sedangkan, asas pelayanan publik adalah:

1) Transparansi
2) Akuntabilitas
3) Kondisional
4) Partisipatif
5) Kesamaan hak
6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu:

1) Kesederhanaan yaitu pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat;
2) Kejelasan, yaitu jelas secara teknis dan secara administratif;
3) Kepastian waktu dalam pelayanan publik harus ada kepastian waktu dimana segala aktivitas sudah ditentukan waktunya;
4) Akurasi, pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah;
5) Keamanan, pelayanan publik yang diberikan memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6) Tanggung jawab, penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk untuk bertanggungjawab atas pemberian pelayanan terhadap masyarakat;
7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat;
8) Kemudahan akses, layanan yang mudah diakses masyarakat dan layanan yang menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi;

9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
10) Kenyamanan, yaitu memberikan kenyamanan kepada masyarakat berupa menyediakan ruang tunggu yang nyaman,bersih, rapi dan lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi fasilitas pendukung lainnya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat atau warga negara oleh intansi pemerintah baik pusat maupun daerah guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pelayanan publik agar menciptakan pelayanan yang baik dan profesional.

**3. Definisi dan Jenis-Jenis Layanan Samsat**

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu lembaga pelayanan publik yang dibentuk melalui kerja sama antara Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja. Tujuan utama dari Samsat adalah memberikan layanan administrasi terkait kendaraan bermotor secara terpadu, meliputi pendaftaran kendaraan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dengan adanya integrasi antar instansi tersebut, masyarakat diharapkan

dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien (Haryanto, 2020).

Definisi layanan Samsat dapat dipahami sebagai bentuk pelayanan publik di bidang administrasi perpajakan kendaraan bermotor yang mengedepankan prinsip keterpaduan. Menurut Arifin (2021), layanan Samsat tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembayaran pajak, tetapi juga merupakan instrumen negara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menekan angka kendaraan tidak terdaftar, serta memperkuat penerimaan daerah.

Adapun jenis-jenis layanan Samsat yang saat ini tersedia dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu layanan konvensional dan layanan modern berbasis digital. Layanan konvensional meliputi pelayanan di kantor Samsat Induk, Samsat Keliling, dan Samsat *Corner* yang biasanya tersedia di pusat perbelanjaan atau lokasi strategis lainnya. Sementara itu, layanan modern berbasis digital mencakup Samsat Online Nasional (Samolnas), Electronik Samsat (E-Samsat), dan pembayaran melalui kanal perbankan maupun aplikasi digital. Transformasi digital ini muncul sebagai respon terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan (Siregar & Fadhilah, 2022).

Dengan adanya variasi jenis layanan tersebut, masyarakat memiliki alternatif dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penerapan teknologi digital di layanan Samsat diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak serta meminimalisasi praktik pungutan liar yang sering terjadi pada layanan tatap muka. Oleh

karena itu, definisi dan jenis-jenis layanan Samsat perlu dipahami secara menyeluruh agar dapat menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas pelayanan publik di bidang administrasi kendaraan bermotor.

**4. Kebijakan Publik**

Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan sebagai upaya yang selalu berhubungan dengan usaha untuk mencapai beberapa maksud atau tujuan. Sedangkan publik diartikan sebagai negara atau pemerintah.

Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan sebagai upaya yang selalu berhubungan dengan usaha untuk mencapai beberapa maksud atau tujuan. Sedangkan publik diartikan sebagai negara atau pemerintah.

Pengertian kebijakan publik menurut A. Hoogerwert dalam (Masduki Duryat, 2020:128) adalah unsur penting yang ada pada bidang politik. Kebijakan publik juga dapat diartikan sebagai mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan di dalam waktu tertentu.

Menurut Anderson dalam (Masduki Duryat, 2020:128), Pengertian kebijakan publik adalah sebuah hubungan di antara unit pemerintah dengan lingkungannya.

Pengertian kebijakan publik juga disampaikan oleh Gerston dalam (Masduki Duryat, 2020:128) Menurutnya, kebijakan publik adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pejabat. Upaya tersebut dilakukan di dalam setiap tingkatan pemerintahan yang bertujuan untuk memecahkan masalah publik.

Thomas R Dey dalam (Indra Kertati dkk, 2023:1) mendefinisikan kebijakan publik yang sangat popular yaitu "*public policy is whatever governments choose to do or not to do*". Kebijakan publik adalah apapun

yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Pernyataan ini mengandung makna bahwa pemerintah bisa mengeluarkan kebijakan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau dilakukan untuk pengaturan yang lebih baik, dan juga bisa tidak melakukan sesuatu untuk kebaikan.

Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu berkenaan dengan masalah tertentu yang diorientasikan pada penyelesaian masalah publik. Tujuan dari kebijakan yang telah formulasikan dapat dicapai melalui pelaksanaan kebijakan tersebut atau diistilahkan dengan implementasi kebijakan.

Muchlis Hamdi (2015:1). "Kebijakan publik merupakan salah satu output penyelenggaraan pemerintah, di samping pelayanan publik barang publik dan regulasi Oleh karena itu, substansi dan proses kebijakan akan selalu berkaitan dengan berbagai aspek keberadaan pemerintahan, terutama dengan bentuk negara, bentuk pemerintahan dan sistem pemerintahan".

**5. Pajak**

a. Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak merupakan sebuah kontribusi yang harus dibayarkan kepada negara oleh individu atau entitas hukum. Kontribusi ini bersifat wajib sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa adanya kompensasi langsung, serta dipergunakan sebagai kepentingan negara demi mencapai kesejahteraan rakyat yang maksimal.

Pajak dipandang sebagai hal yang harus dilakukan oleh rakyat kepada kas negara berdasarkan ketentuan yang jelas dalam hukum,

tanpa adanya kompensasi langsung yang dapat ditunjukkan. Sumber daya ini digunakan untuk melunasi belanja publik. (Mardiasmo, 2019)

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, Jenis-jenis pajak dapat dibagi menjadi dua kategori utama yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak provinsi menurut Undang-Undang ini dapat dibedakan sebanyak 5 (lima) jenis yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Adapun jenis-jenis pajak yang ditetapkan untuk Kabupaten/Kota berjumlah sebelas, yaitu: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan serta Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. (South, C., morasa, J., Tiyaroh, V, 2022)

b. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang harus dibayarkan oleh individu yang memilik kendaraan bermotor kepada pemerintah. Pajak ini wajib dibayar secara berkala, biasanya setiap tahun, dan besarnya tergantung pada jenis, kapasitas mesin, dan usia kendaraan. Tujuannya untuk mengatur para pengguna kendaraan bermotor, mengumpulkan pendapatan bagi negara, dan membiayai pembangunan infrastruktur serta layanan publik lainnya. Pembayaran

pajak kendaraan bermotor umumnya dilaksanakan di Kantor Samsat atau melalui aplikasi signal.

Pajak Kendaraan Bermotor mencakup semua kendaraan bermotor roda dua dan lebih beserta gandengan yang digunakan di berbagai tipe jalan darat. Kendaraan ini digerakkan oleh teknis seperti mesin bahkan perangkat lain yang berguna untuk mengubah pengolahan energi tertentu menjadi tenaga penggerak bagi kendaraan tersebut. (Marihot P. Siahaan, 2016)

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 mendefenisikan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai pajak yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Semua jenis kendaraan bermotor dan gandengannya yang digunakan di berbagai jenis jalan darat, dan digerakkan oleh alat teknik seperti mesin atau peralatan lain yang menghasilkan tenaga gerak dari sumber energi tertentu.

Berlakunya pada tanggal 1 januari 2010, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 memaksa Pemprov untuk menciptakan aturan daerah baru mengenai Pajak Kendaraan Bermotor yang nanti akan dilaksanakan di sebuah provinsi menjadi landasan hukum untuk pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah itu. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menurut Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2017 minimal 2,75%, terhitung yang dialokasikan kepada kabupaten/kota.

## C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan beberapa asfek efektivitas layanan online dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor luar kabupaten pada Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 mendefenisikan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai pajak yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor, serta berdasarkan Pergub Kalimantan Selatan Nomor 016 Tahun 2025 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2025 Dengan fenomena masalah yang terjadi pada kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah diuraikan pada latar belakang. Serta menggunakan teori Duncan dalam Nina Ismaya (2021) sebagai berikut: *Pertama*, Pencapaian Tujuan. *Kedua*, Integrasi. *Ketiga*, Adaptasi.

Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka pemikiran ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut di bawah ini.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

**Gambar 2. 1**

**Kerangka Pemikiran**

