

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM**



**Oleh
Mahdalena
181010006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Mahdalena
181010006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mahdalena
Npm : 181010006
Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan skripsi yang saya peroleh dibatalkan , serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 01 Agustus 2022



Mahdalena

181010006

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Mahdalena
181010006**

**Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal
Batam, 01 Agustus 2022**


Timbul Dompok, S.E., M.Si
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Upaya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dengan mengadakan pelayanan Samsat Keliling agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Hal ini dilakukan bertujuan agar masyarakat patuh membayar pajak kendaraan bermotor serta menjangkau masyarakat wajib pajak yang jauh dari Samsat induk. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan dan memberi pemahaman mengenai efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling sudah efektif. Namun, masih ada kendala dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu adanya keluhan wajib pajak mengenai sarana dan prasarana seperti tidak disediakan tempat berteduh yang menghambat efektivitas pelayanan Samsat Keliling jika cuaca hujan maupun panas. Kemudian, jika cuaca hujan pada saat akan beroperasi menyebabkan jaringan internet pada sistem yang digunakan Samsat Keliling menjadi tidak stabil sehingga petugas harus menginstall ulang sistem yang digunakan dan memakan waktu lebih dari satu jam. Hal ini, membuat masyarakat yang datang lebih awal untuk pembayaran pajak menjadi menunggu sampai jaringan internet pada sistem Samsat menjadi stabil. Akibatnya, pelayanan Samsat Keliling tidak beroperasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pajak, Samsat Keliling

ABSTRACT

The efforts of the Regional Revenue Management Agency (BAPPENDA) in increasing motor vehicle tax revenues by providing Mobile Samsat services to make it easier for the public to pay taxes. This is done with the aim of making people obedient in paying motor vehicle taxes and reaching taxpayers who are far from the main Samsat. This study uses descriptive qualitative research to explain and provide an understanding of the effectiveness of motor vehicle tax collection services through the Mobile Samsat in Batam City. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The results of this study can be concluded that the effectiveness of motor vehicle tax collection services through the mobile samsat has been effective. However, there are still obstacles in the process of paying motor vehicle taxes, namely taxpayer complaints regarding facilities and infrastructure such as not being provided with shelter which hinders the effectiveness of Mobile Samsat services if the weather is rainy or hot. Then, if the weather is rainy at the time of operation, the internet network on the system used by Samsat Keliling becomes unstable, so the officer must reinstall the system used and it takes more than an hour. This makes people who arrive early for tax payments to wait until the internet network on the Samsat system becomes stable. As a result, the Mobile Samsat service does not operate according to a predetermined schedule.

Keywords: *Effectiveness, Taxes, Mobile Samsat*

KATA PENGANTAR

Rasa syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang merupakan salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis selalu bersedia menerima kritik dan saran. Terlepas dari keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda,S.Kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr.Michael Jibrael Rorong ,S.T.,M.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak Timbul Dompok,S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi penulis pada program studi Administrasi Negara.
5. Seluruh Dosen Program studi Administrasi Negara dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Dra. Hj. Reni Yusneli., MTD selaku kepala BP2RD Provinsi Kepulauan Riau yang telah memberi izin melakukan penelitian kepada penulis.
7. Ibu Lidya Yanette, S.H selaku Kasubag UPTD.
8. Bapak Erawanto Tri Wahyudo,SE, MPA selaku Kasubbid Penerimaan Pajak Daerah.
9. Bapak Said, Bapak Bramono Hning, Bapak Syarif, selaku pengatur Samsat Keliling.
10. Informan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Keluarga terutama kedua orang tua penulis yang telah terlebih dahulu di panggil yang mahakuasa yang selalu menjadi panutan untuk penulis, kemudian kakak penulis Desy karmila, Darsi yang mendukung penulis untuk melanjutkan pendidikan.
12. Teman-teman Rahmat setia, Liza putri andini, Novi syafitri, Selling rahmawati, Bang Novri, Yuliana maria, Uni retno, Rini, Shena yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Batam, 01 Agustus 2022



(Mahdalena)



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Efektivitas	8
2.2.Pelayanan Publik.....	18
2.3 Pemungutan Pajak.....	29
2.4.Program Samsat Keliling	30
2.5.Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian Dan Periode Penelitian	38
3.4 Sumber Data.....	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Metode Analisis Data.....	41
3.7 Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.2 Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Simpulan	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	xii

LAMPIRAN..... xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Centre	47
Gambar 4.2 Standar Pelayanan Samsat	48
Gambar 4.3 Mobil Pelayanan Samsat Keliling	55
Gambar 4.4. Survei Kepuasan Masyarakat	58
Gambar 4.5 Loket bus Samsat Keliling (di KBC).....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor.....	4
Tabel 1.2 Data Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	5
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Penerimaan PKB melalui Samsat Keliling.....	52



Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Negara atau perusahaan milik Negara yang diberikan kepada masyarakat agar kebutuhan dasar dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat terpenuhi (Hanif et al., 2015). Namun penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih belum memenuhi kriteria pelayanan yang menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih ada kendala dalam pelayanan publik sehingga efektivitas pelayanan menjadi terhambat. Oleh karena itu, tidak sedikit warga memakai jasa calo dalam pelayanan administrasi daripada menyelesaikan sendiri agar menghemat waktu. Untuk itu, masyarakat perlu diyakinkan bahwa kondisi SDM/Aparatur Pemerintah bukan suatu permasalahan dalam pelayanan publik.

Masyarakat perlu diyakinkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dibutuhkan pemerintah yang efektif, produktif, dan efisien (Zaenal & Muhibudin, 2015). Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, mudah, dan cepat pemerintah memerlukan anggaran yang memadai. Adapun anggaran yang diperlukan berasal dari PAD (Pendapatan Asli Daerah). PAD (Pendapatan Asli Daerah) adalah pendapatan yang berasal dari sumber pendapatan daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, bagian dari pendapatan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), pengelolaan kekayaan, dan sumber pajak lainnya. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mendanai pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari

masyarakat Indonesia dan merupakan salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan. Masyarakat bekerja sama dengan pemerintah terutama bertanggung jawab atas pembangunan nasional Indonesia. Oleh karena itu, keterlibatan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus diperluas melalui peningkatan pengetahuan masyarakat tentang perlunya membayar pajak (Purwanto, 2018).

Salah satu bentuk pajak daerah adalah PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). PKB adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang objeknya kepemilikan kendaraan bermotor dan subjeknya orang pribadi yang menguasai kendaraan bermotor (bpkad.natunakab.go.id). Pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahun. Wajib Pajak adalah orang yang rentan terhadap pemungutan pajak baik secara pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor dianggap sebagai wajib pajak. Jika wajib pajak adalah badan usaha atau organisasi, beban pajak diwakili oleh manajemen badan atau agen hukum. Wajib Pajak harus memahami tata cara pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam rangka melaksanakan komitmennya, dan diperlukan mekanisme administrasi yang jelas untuk mengkomunikasikan dan melaksanakan kewajiban tersebut (Rahma, 2017).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Menanggapi serius dalam memberikan Pelayanan yang semakin baik pada masyarakat sesuai Peraturan UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya Pelayanan Prima merupakan suatu tantangan bagi pemerintah Kota Batam Untuk meyakinkan sekaligus mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pelayanan publik yang diterapkan oleh SAMSAT

(Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang berfungsi untuk mempercepat pelayanan masyarakat (Azizah, 2021). Visi Samsat yaitu untuk mewujudkan pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat pada kantor bersama Samsat. Samsat merupakan serangkaian kegiatan seperti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLA).

Pemerintah Kota Batam berusaha meningkatkan sektor penerimaan pajak melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk masyarakat. Salah satunya dengan mengimplementasikan pelayanan Samsat Keliling sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) (Batam centre samsat, 2021). Hadirnya Pelayanan Samsat Keliling ini Pemerintah berharap agar masyarakat taat membayar pajak karena pajak merupakan salah satu peran penting untuk mendanai keperluan negara dan kesejahteraan masyarakat dan hal tersebut sudah tertuang dalam undang-undang No 28 tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah (Suandy, 2017).

Samsat Keliling melakukan layanan pengesahan STNK (surat tanda nomor kendaraan), pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan setiap tahunnya dengan metode jemput bola sehingga memudahkan pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan

Samsat. Samsat Keliling tersebar di beberapa daerah agar masyarakat mudah untuk menjangkau dan tak perlu untuk mendatangi kantor pusat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu antri berlama-lama di kantor Samsat pusat, Sekaligus untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Batam centre samsat, 2021). Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan Samsat Keliling ini sangat bermanfaat bagi masyarakat agar tidak menggunakan jasa calo dalam pembayaran pajak. Keterbatasan waktu dan tidak mau mengantri bukan lagi menjadi alasan masyarakat tidak taat membayar pajak.

Proses pembayaran pajak melalui Samsat Keliling ini sangat cepat tanpa harus mengambil nomor antrian dan proses pengurusan juga tidak bisa diwakilkan dan hal ini membuat para calo tidak bisa beraksi pada pelayanan Samsat Keliling tersebut (TribunBatam.id, 2021). Adanya Samsat Keliling ini membuat pendapatan daerah menjadi bertambah setiap tahunnya . Hal ini dilihat dari data jumlah kendaraan bermotor dan realisasi pemungutan pajak melalui dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Batam
1	2018	805.317
2	2019	873.256
3	2020	904.280

Sumber : (Badan Pendapatan Daerah)

Dilihat dari data Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya. Tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor berjumlah 805.317 kemudian pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor bertambah menjadi 873.356 dan tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor 904.280.

Tabel 1.2 Data Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

No	Tahun	Jumlah Pemungutan Pajak Kota Batam
1	2019	285.191.699.101
2	2020	266.095.888.796
3	2021	317.361.941.303

Sumber : (Badan Pendapatan Daerah)

Dilihat dari data tabel diatas menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Hal ini dilihat dari pendapatan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 berjumlah 285.191.699.101. Kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan dengan jumlah 266.095.888.796 dan mengalami peningkatan lagi pada tahun 2021 berjumlah 317.361.941.303. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah kendaraan bermotor yang setiap tahunnya meningkat. Penurunan pendapatan pajak kendaraan bermotor dikarenakan tingkat kepatuhan masyarakat Kota Batam untuk membayar pajak kendaraan masih rendah (Batam pos, 2020). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan Samsat Keliling dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

- a. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor
- b. Penurunan pendapatan pajak setelah tahun 2020
- c. Inovasi pelayanan Samsat Keliling

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka masalah akan dibatasi agar penelitian lebih fokus pada masalah yang berdampak penting pada pelayanan Samsat Keliling Kota Batam untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam dalam mewujudkan tujuan dari pemerintahan akan kesadaran masyarakat penting dan kewajiban membayar pajak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penguraian latar belakang dan batasan masalah diatas, untuk mengetahui efektivitas pelayanan Samsat Keliling di Kota Batam ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pemungutan pajak kendaraan melalui Samsat keliling di Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisa efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam.
- b. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada semua penjabaran diatas maka ada manfaat teoritis dan Praktis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat secara teoritis

Secara teori, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan inspirasi bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, program studi Ilmu Administrasi Negara khususnya pada matakuliah Manajemen Pelayanan Publik, E-Government, dan Pengantar Ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat Secara praktis

1) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan masukan bagi Manajemen Pelayanan Publik di Kota Batam khususnya pada pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling.

2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya serta menjadi perbandingan dengan peneliti yang ingin mengambil dengan bidang yang sama.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Efektivitas

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan Efektivitas sebagai suatu daya guna yang aktif dengan adanya kesesuaian antara seseorang dalam melakukan kegiatan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Istilah "Efektif" berasal dari kata bahasa Inggris "efektif," yang berarti "berhasil" atau "selesai dengan baik." Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai penggunaan yang tepat, hasil guna, atau penunjang tujuan. Menurut Gibson dikutip oleh (Kharisma & Tri Yuningsih, 2015) bahwa efektivitas merupakan penilaian subjektif dari kinerja individu, kelompok, atau organisasi. Semakin dekat pencapaian mereka sesuai dengan hasil yang diinginkan (standar), maka mereka dianggap semakin efektif. (Zaidan, 2013:188), Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, dengan efektivitas ditentukan oleh seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sutrisno (2012:145), Efektivitas diartikan sebagai tingkat atau derajat pencapaian hasil yang diinginkan.

Menurut (Sterrs , 2020 :1) berpendapat bahwa Efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Handayaniingrat di kutip oleh (Sari nur amaliyah, 2020) efektivitas merupakan suatu organisasi yang berhasil mencapai target dan sesuai dengan harapan. Kemudian (Ravianto, 2014:11) berpendapat jika Efektivitas

merupakan suatu harapan sehingga pekerjaan terselesaikan sesuai rencana, baik dalam waktu, biaya, atau mutunya, maka akan dikatakan efektif. Jadi jika dilihat dari pengertian beberapa ahli diatas dapat disimpulkan efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dihasilkan seseorang maupun organisasi melalui cara tertentu yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Artinya semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dinilai semakin efektif.

2.1.1. Pengukuran Efektivitas

Mengukur efektif atau tidaknya suatu program, peneliti menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut Champbell J.P dikutip oleh (N.ni'mah, 2016) yaitu :

1) Keberhasilan Program

Keberhasilan program yaitu pengukuran yang digunakan untuk menentukan apakah suatu program berhasil atau tidak.. Efektif atau tidaknya suatu program itu bisa dilihat dari kemampuan mengoperasikan pelaksanaan program kerja dan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan program pelayanan Samsat Keliling ini yaitu memudahkan masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak, menghindari calo dan pungutan liar, kemudian lebih menghemat waktu dan tidak perlu lagi mengantri panjang. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dan memberi manfaat untuk masyarakat yang membayar pajak.

2) Keberhasilan Sasaran

Tercapai atau tidaknya suatu target akan menentukan jika keberhasilan sasaran sudah sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan efektivitas suatu program bisa dinilai dari sejauh mana tujuan dalam kebijakan dan prosedur

organisasi terpenuhi agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pencapaian Samsat Keliling pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

3) Kepuasan Terhadap program

Kepuasan program dilihat dari perasaan senang dan kecewa pengguna program terhadap program yang diberikan. Hal ini bertujuan agar mutu program yang disampaikan kepada pengguna program berjalan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan penggunapun merasa puas. Kepuasan adalah kriteria efektivitas yang mengukur puas atau tidaknya pengguna terhadap suatu program. Tingkat kepuasan yang dimaksud yaitu rasa senang pengguna terhadap Produk atau jasa yang diterima. Jika pelayanan dan kualitas program yang diberikan semakin baik maka pengguna juga akan merasa puas dan hal ini tentunya akan menguntungkan juga bagi penyelenggara.

4) Tingkat input dan Output

Efektivitas tingkat masukan dan keluaran bisa dilihat dengan membandingkan masukan (input) dengan keluaran (output). Jika keluaran melebihi masukan maka sistem dapat dikatakan efektif, sebaliknya jika masukan melebihi keluaran, maka sistem dikatakan tidak efektif. Pengukuran ini untuk melihat jika output dan input sangat berpengaruh pada suatu program, dan bagaimana upaya program untuk mencapai tujuannya dengan tetap mematuhi peraturan yang ada, sehingga program tidak mengalami kendala dan tujuan tercapai.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Hasil akhir yang ingin dicapai adalah tercapainya tujuan dengan maksimal. Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan kriteria untuk penentuan efektivitas program dilakukan sesuai dengan proses dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas program dilihat dari kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Namun demikian, pencapaian tujuan secara keseluruhan merupakan tercapainya tujuan dengan maksimal agar program tersebut bisa dikatakan efektif.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi efektivitas

Menurut (Suprison, 2016), faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya prosedur pelayanan berikut ini :

1) Kesadaran Masyarakat.

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di Kota Batam adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang

kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib dimiliki. Oleh karena itu, ketika akan melakukan pembayaran pajak melalui Samsat Keliling, keinginan masyarakat itu segera selesai dengan cepat tetapi masyarakat terkadang tidak mempersiapkan apa yang menjadi persyaratan wajib saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara aparat pemerintah. Sebaliknya, jika masyarakat benar menyadari tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

2) Sarana dan Prasarana.

Adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu, sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan.

3) Sumber Daya Aparatur (SDA).

Jika sumber daya aparatur tidak setara dengan masyarakat maka aparatur pemerintah harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat diandalkan agar tetap dapat melayani masyarakat seefektif mungkin. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa efektivitas suatu pelayanan tergantung pada kualitas aparat yang dipilih untuk menyediakan pelayanan publik. Aparat yang kreatif dalam menjalankan

tanggung jawabnya selalu mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelayanan. Selain itu, aparat juga menempatkan disiplin dan tanggung jawab sebagai prinsip utama dengan tetap mengacu pada kemampuannya, baik itu kemampuan keilmuan maupun wawasan yang dimiliki. Artinya, jika aparat kekurangan sumber daya maka suatu program tidak akan memperoleh hasil yang maksimal seperti yang diharapkan.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Steers (2020:209) sebagai berikut :

1. Ciri organisasi (struktur dan organisasi)

Steers berfokus pada struktur dan teknologi sebagai fitur organisasi karena yang terakhir memiliki dampak signifikan pada efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi akan ditingkatkan dengan perubahan inovatif dalam hubungan interaksi antara anggota perusahaan atau pengaturan hubungan SDM. Produktivitas organisasi akan meningkat sebagai akibat dari beberapa kemajuan di dalam organisasi, seperti meningkatnya spesialisasi fungsi, skala organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi. Keberhasilan kemajuan teknologi mungkin membawa pendekatan yang lebih produktif dengan menggunakan alat-alat baru, yang akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Kemampuan organisasi untuk memenuhi tujuannya akan dibantu oleh penggunaan dua faktor ini secara efektif, yaitu struktur dan teknologi.

2. Ciri lingkungan

Kualitas lingkungan ini mempengaruhi dua bagian lingkungan yang saling berhubungan, yaitu lingkungan luar dan lingkungan dalam. Semua kekuatan lingkungan yang berasal dari luar batas organisasi disebut sebagai lingkungan eksternal sedangkan lingkungan internal, sering dikenal sebagai iklim organisasi yang terdiri dari berbagai aspek tempat kerja.

3. Ciri pekerja

Tempat kerja memiliki perspektif tujuan kebutuhan dan berbagai kemampuan yang memiliki pengaruh langsung pada rasa tertarik pada organisasi dan potensi pekerjaan. Efektivitas tidak mungkin terjadi tanpa rasa memiliki dan pencapaian.

4. Kebijakan dan Praktek manajemen

Menetapkan tujuan strategis, mengidentifikasi dan menggunakan sumber daya secara efisien, membangun lingkungan pencapaian, prosedur komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta kemampuan beradaptasi dan inovasi adalah semua contoh kebijakan dan praktik manajemen. Dalam hal ini, peran manajer sangat penting dalam mengarahkan kegiatan secara profesional untuk mencapai tujuan.

2.1.3 Pendekatan Efektivitas

Dalam penilaian efektivitas suatu program, menurut Diminaus yang dikutip oleh Apriyanti (2014:8) menjelaskan efektivitas program yaitu :

- 1) *Goal Approach* (Pendekatan Sasaran)

Metode ini untuk menilai seberapa sukses suatu lembaga dalam mencapai hasil yang diinginkan. Pendekatan target untuk mengukur efektivitas dimulai dengan mengidentifikasi tujuan organisasi dan mengukur kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan tersebut. Tujuan yang realistis untuk memberikan hasil yang maksimal berdasarkan tujuan resmi “*Official Goal*” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan menitikberatkan pada aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang diinginkan yang direncanakan. Pertimbangkan dalam mengukur efektivitas dengan pendekatan ini. Akibatnya, pendekatan ini mencoba untuk menentukan seberapa sukses suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

Efektivitas juga mempertimbangkan waktu yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan solusi sehingga program akan lebih efektif jika memasukkan unsur waktu pelaksanaan dan tujuan pencapaiannya pada saat yang tepat. Ketika suatu pekerjaan memiliki target penjualan suatu barang dalam satu minggu dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, pekerjaan tersebut dianggap efektif.

2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Kemampuan suatu lembaga untuk memperoleh berbagai jenis sumber daya yang dibutuhkannya. Efektifnya suatu lembaga harus mampu mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan memelihara kondisi

dan metode yang sesuai. Teknik ini didasarkan pada teori tentang keterbukaan sistem institusi terhadap lingkungannya, karena institusi memiliki hubungan yang merata dengan lingkungannya, di mana informasi dikumpulkan dari sumber-sumber lingkungan, yang seringkali tidak biasa dan berharga. Pendekatan sumber dalam organisasi kegiatan usaha didasarkan pada sejauh mana anggota program usaha memiliki hubungan dengan lingkungan sekitar, yang bertujuan untuk menjadi sumber pencapaian tujuan.

3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses mengevaluasi efisiensi dan kesehatan lembaga internal. Proses internal berfungsi dengan lancar dalam institusi yang efektif, dan tindakan dari bagian-bagian yang ada dikoordinasikan. Metode ini mengabaikan lingkungan demi fokus pada kegiatan yang dilakukan pada sumber daya lembaga, yang mencirikan efisiensi dan kesehatan lembaga. perusahaan dengan lingkungan yang bertujuan menjadi sumber pencapaian tujuan.

2.1.4 Perspektif Efektivitas

Perspektif efektivitas menurut Gibson yang dikutip oleh Siska (2021:11) konsep efektivitas organisasi ada tiga perspektif yaitu :

1. Efektivitas individu

Efektivitas individu berfokus pada kinerja kerja karyawan atau anggota organisasi tertentu. Pekerjaan yang ada adalah aspek pekerjaan atau posisi organisasi.

2. Efektivitas kelompok

Efisiensi suatu kelompok ditentukan oleh kerjasama individu. Jumlah kontribusi semua anggota adalah keberhasilan kelompok.

3. Efektivitas organisasi

Efektivitas individu dan kelompok membentuk efektivitas organisasi. Organisasi mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi daripada jumlah bagian-bagiannya berkat dampak sinergis.

2.1.5 Aspek Efektivitas

Aspek efektivitas menurut Muasaroh yang dikutip oleh T.Susanti (2016:18) Menjelaskan bahwa efektivitas suatu program dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut :

1. Aspek tugas atau fungsi.

Lembaga dikatakan efektif jika: melaksanakan tugas atau fungsinya, serta suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan siswa belajar dengan baik.

2. Aspek rencana atau program.

Rencana atau program di sini adalah rencana pembelajaran terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.

3. Aspek ketentuan dan peraturan.

Efektivitas suatu program juga dapat ditentukan oleh seberapa baik aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatannya berjalan atau tidak berjalan. Komponen ini terdiri dari

pedoman bagi guru dan murid, dan jika aturan ini dijalankan dengan benar, itu menandakan bahwa ketentuan atau aturan tersebut telah beroperasi sejak lama.

4. Aspek tujuan atau kondisi ideal.

Kegiatan suatu program dapat dikatakan efektif dari segi hasil jika tujuan program atau keadaan ideal terpenuhi. Hasil prestasi siswa dapat digunakan untuk menilai unsur ini.

2.2.Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan undang-undang bagi setiap penduduk dan warga negara atas barang dan jasa maupun pelayanan administratif yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada sejumlah orang yang mempunyai kesamaan berfikir, harapan, persamaan sikap dan tindakan yang baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai norma yang dimiliki. Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, pemerintah harus memahami pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan (Mukarom dkk, 2018).

2.2.1 Standar Pelayanan Publik

Menurut (Mukarom dkk, 2018) standar pelayanan publik sebagai alat ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibakukan dan wajib dipatuhi oleh pemberi maupun penerima pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanannya dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan dan pengaduan juga termasuk didalamnya.
2. Waktu penyelesaiannya yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan selesai dan pengaduan termasuk didalamnya.
3. Biaya pelayanan merupakan penetapan tarif dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasana merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat sesuai dengan keahlian, pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap yang dibutuhkan.

2.2.2. Tujuan Pelayanan Publik

Adapun tujuan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 antara lain:

1. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, kebijakan, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Kep.MENPAN No.63/2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik yaitu :

1. Kesederhanaan merupakan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan dalam pelayanan publik.
2. Adanya Kejelasan merupakan kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administrasi publik, pejabat berwenang dan memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan atau permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, perincian biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu , pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi merupakan produk dalam pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, produk dan proses pelayanan memberikan rasa aman maupun kepastian hukum.

6. Tanggung jawab dalam pelayanan pimpinan atau penyelenggara yang ditunjuk mempunyai tanggungjawab atas penyelesaian keluhan dan penyelenggaraan pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana seperti peralatan kerja, prasarana kerja, dan pendukung lainnya termasuk sarana telematika yang memadai.
8. Kemudahan akses, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah terjangkau oleh masyarakat dengan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan dan juga bersikap disiplin, sopan dan santun, ikhlas serta ramah dalam memberikan pelayanan
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan yang teratur, tertib, ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, serta disediakan fasilitas pendukung seperti toilet tempat parkir, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.4. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Kep.MENPAN No.63/2004 tentang Asas Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi, sifatnya terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan kemudian disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan Undang-Undang.
3. Kondisional, menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berprinsip pada efektivitas dan efisien.

4. Partisipatif, mendorong masyarakat untuk berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak mendiskriminasi. Artinya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban hak dan kewajiban pemeberi maupun penerima pelayanan harus terpenuhi.

2.2.4 Indikator Kinerja Pelayanan

Penentuan Indikator kinerja Pelayanan menurut Bastian dalam buku Hayat (2017:72) sebagai berikut :

1. Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. Spesifikasi menjadi penting dalam kinerja pelayanan publik untuk menentukan indikator apa yang akan diuraikan dalam komponen pelayanan publik. Spesifikasi memberikan ruang yang maksimal dalam kinerja pelayanan. Kejelasan terhadap kinerja yang akan dijadikan sebagai indikator dalam pelayanan adalah menjadi penting jangan sampai dalam implementasi pelaksanaan, indikator yang akan dijadikan sebagai preferensi tidak mempunyai kejelasan. Hal ini berakibat kurangnya maksimal kinerja pelayanan publik. Kemudian, menghindari kemungkinan kesalahan terhadap aspek yang akan dijadikan dasar untuk menentukan indikator adalah mutlak. Tidak ada pilihan untuk melakukan kesalahan dalam proses penentuan indikator kinerja pelayanan publik. Apalagi menimbulkan banyak tafsir terhadap indikator yang akan dibuat. Persepsi

yang harus dibangun dalam penentuan indikator adalah kemudahan bahasa yang digunakan dengan penjelasan yang lengkap.

2. Pengukuran dilakukan secara objektif. Sifatnya bisa kuantitatif maupun kualitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama. Objektivitas pengukuran menjadi dasar penilaian yang baik. Kinerja pelayanan yang diukur atas dasar objektivitas dengan mengedepankan prinsip keadilan dan kebaikan sehingga diperoleh pengukuran yang lebih berorientasi pada kinerja. Namun demikian, dari nilai objektivitas tersebut dapat dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif sebagai sifat yang akan diukur.
3. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan. Indikator yang akan dinilai harus mempunyai relevansi dengan objek yang akan dinilai. Relevansi indikator kinerja terhadap objek menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam kinerja aparatur. Hal ini dilakukan untuk memberikan implikasi terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan bersama indikator kinerja.
4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses, pengeluaran, hasil, manfaat, serta dampak yang ditimbulkan. Indikator kinerja untuk mendukung kinerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Indikator kinerja juga mempersyaratkan sebuah keluaran dan dampak yang dihasilkan dari indikator yang dilakukan.

5. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan. Untuk meningkatkan kinerja, kepekaan terhadap keadaan dan lingkungan kerja serta terhadap perkembangan zaman harus menjadi poin penting dalam menangkap kesempatan dan prospek yang ada. Indikator yang akan dibangun harus terus dilakukan perbaikan yang bersifat dinamis. Sensitivitas terhadap perubahan dan keadaan juga harus menjadi perhatian agar tidak ketinggalan serta dapat menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan saat ini.
6. Efektif. Efektivitas menjadi keharusan yang diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja. Nilai efektivitas menjadi pertimbangan utama dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja. Melalui pendekatan efektivitas, diharapkan dalam menentukan indikator kinerja harus dilakukan berdasarkan data dan informasi yang terhimpun. Kemudian dilakukan pengolahan dan menganalisis yang dikaitkan dengan aspek pembiayaan yang ada.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik memberikan indikator-indikator penilaian kinerja sebagai berikut :

1. Pada visi, misi, dan motto pelayanan terdapat indikator penilaian meliputi
 - a. Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (renstra, renja) mengacu UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b. Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.

- c. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.
2. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Sebagai upaya memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Indikator penilaian meliputi :
 - a. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b. Maklumat pelayanan yang dipublikasikan.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan menggunakan sistem dan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dilakukan dengan prosedur dan standar operasional prosedur. Indikator pelayanan meliputi :
 - a. Memiliki sertifikat ISO 900:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b. Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertiifikat ISO 9001:2008 .

- c. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP).
 - d. Penetapan tugas yang jelas.
4. Sumber daya manusia. Pada aspek sumber daya manusia merupakan bentuk profesionalisme pegawai yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan. Indikator penilaiannya sebagai berikut:
 - a. Penetapan dan penerapan kode etik pegawai.
 - b. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
 - c. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
 - d. Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
 - e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
 - f. Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan. Sarana dan prasarana sebagai media dan instrument dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator penilaian sebagai berikut :
 - a. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal.

- b. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan.
 - c. Sarana pengaduan, misalnya kotak pengaduan, loker pengaduan, telepon, email dan lain sebagainya.
6. Penanganan pengaduan. Komponen ini berkaitan dengan aspek penanganan pengaduan dan penyelesaian terhadap pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Indikator penilaian dalam komponen ini meliputi :
 - a. Sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan.
 - b. Petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan.
 - c. Presentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan.
 - d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
7. Indeks kepuasan masyarakat. Komponen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merujuk pada tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Indikator penilaiannya meliputi :
 - a. Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian.
 - b. Survei IKM yang dilakukan mengacu Kepmen Nomor 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian.
 - c. Rata-rata skor IKM yang diperoleh.

- d. Tindak lanjut dari hasil survei.
8. Sistem informasi pelayanan publik. Komponen ini tentang pengelolaan sistem informasi publik dalam bentuk penyampaian informasi dan keterbukaan informasi layanan publik. Indikator penilaiannya meliputi :
 - a. Sistem informasi pelayanan secara elektronik.
 - b. Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan.
 - c. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.
 9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan. Pada komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan yang ingin dicapai. Indikator penilaiannya sebagai berikut :
 - a. Penetapan target kinerja pelayanan.
 - b. Tingkat pencapaian target kinerja.

Dari komponen-komponen yang disebutkan diatas merupakan bagian dari komponen peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai indikator penilaian kinerja didalamnya adalah dalam rangka untuk mendorong apatur dan lembaga/instansi pemerintah untuk terus memacu diri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

2.2.5 Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelengaran pelayanan publik (Hayat, 2017). Berhasil atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada

masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik merupakan poin penting agar pelayanan berjalan efektif. Kemudian untuk menentukan apakah penyelenggara pelayanan memiliki sikap yang menjunjung tinggi etika pelayanan dan nilai moralitas bisa dilihat dari kualitas kinerja aparat. Untuk itu, jika kualitas pelayanan publik sangat baik, maka dapat dipastikan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perangkat pelayanan sudah efektif.

2.3 Pemungutan Pajak

Pajak adalah pungutan yang wajib diberikan pada negara oleh orang pribadi maupun badan/perusahaan berdasarkan Undang-Undang yang akan digunakan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan masyarakat umum. Pemungutan, pelayanan, dan pengawasan pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Seligman (Suandy, 2017:8), pajak adalah uang yang akan digunakan untuk memproduksi suatu barang atau jasa sehingga benefit diberikan kepada rakyat tetapi tidak mudah ditunjukkan apalagi secara *DerOranzan*. Kemudian menurut Smeets (Suandy, 2017:9), pajak ialah prestasi kepada pemerintah yang dianggap utang melalui norma-norma umum, yang sifatnya memaksa, tanpa ada kontraprestasi yang ditunjukkan dalam hal individual, artinya untuk membiayai keperluan pemerintah. Selain itu, Menurut Soeparman (Suandy, 2017:9) pajak ialah iuran wajib, berbentuk barang atau uang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

2.3.1.Fungsi Pajak

Menurut Suandy (2017:12) Fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi Finansial ialah pemasukan uang sebanyak mungkin ke khas Negara dan penerimaan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara.
2. Fungsi Mengatur ialah pajak sebagai alat untuk mengatur masyarakat Baik di bidang sosial, ekonomi, dan politik sebagai tujuan tertentu.

2.3.2.Asas Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith (Suandy, 2017:25) pada abad ke-18 tentang asas pemungutan pajak yang dikenal dengan nama *four cannons* sebagai berikut :

1. *Equality* merupakan pembebanan pajak diantara subjek pajak baiknya seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya dibawah lindungan pemerintah.
2. *Certainty* merupakan pembayaran pajak oleh wajib pajak harus jelas tanpa ada kompromi .
3. *Convenience of payment* merupakan pajak yang dipungut bagi wajib pajak yaitu sedekat-dekatnya penerimaan penghasilan maupun keuntungan yang dikenakan pajak.
4. *Economic of collection* merupakan pemungutan pajak sebaiknya dilakukan dengan sehemat mungkin dan jangan sampai biaya pemungutan pajak lebih besar daripada penerimaan pajak itu sendiri.

2.4 Program Samsat Keliling

Berdasarkan Undang-Undang No 28 tahun 2009 tentang Pendapatan Daerah menyatakan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak Provinsi dan

berkontribusi besar dalam penerimaan pajak daerah. Samsat Keliling merupakan pelayanan untuk pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan bermotor yang jauh dari pusat pelayanan induk. Tujuan Samsat Keliling guna meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya.

2.4.1 Manfaat Pelayanan Samsat Keliling

Pelayanan Samsat Keliling memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan santunan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLL). Selain itu, pelayanan Samsat Keliling juga mendekatkan pelayanan wajib pajak kepada masyarakat yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga biaya transformasi masyarakat berkurang.

2.4.2 Persyaratan Pelayanan Samsat Keliling

Adapun persyaratan pelayanan samsat keliling sebagai berikut :

1. Identitas pemilik yang sah.
2. STNK asli.
3. Bukti tanda lunasnya PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai acuan peneliti untuk memperbanyak penggunaan teori dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan.oleh sebab itu peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan referensi yang akan

mempermudah pemahaman penulis ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siska Safitri (2021) yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Samsat Wilayah Takalar" dari Universitas Hasanudin. Dalam penelitiannya pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat Keliling pada kantor samsat menunjukkan pencapaian tujuan berdasarkan sub indikator keefektivan, dari 6 sub indikator ada 4 sub indikator yang sudah terlaksana secara efektif yaitu sub indikator waktu, sasaran, prosedur, dan sub indikator peningkatan kemampuan. Untuk 2 sub indikator lainnya yaitu integritas & sarana prasarana belum efektif. Hal ini dikarenakan 4 dari 6 sub indikator tercapai efektif maka pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat Keliling pada kantor Samsat wilayah Takalar terlaksana secara efektif.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Kamila Putri (2017) dengan "Efektivitas Program Samsat Keliling di Kabupaten Cilacap" dari Universitas Jendral Soedirman. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa program samsat keliling di kabupaten Cilacap sudah efektif. Adanya 63,3% responden yang menjawab jika program Samsat Keliling sudah efektif. Kemudian sudah berhasil mencapai 3 indikator yaitu pencapaian tujuan berada pada kategori efektif, integrasi pada kategori efektif, dan adaptasi pada kategori efektif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Ali et al., 2019) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 7 (1) ISSN 2339-2932. Dengan Penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling di Kota Mataram”. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa meningkatnya masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada tahun 2017- 2018 dengan dua titik lokasi Samsat Keliling di Kota Mataram yaitu daerah Cakra & Gebang. Sehingga pada penelitian mereka disimpulkan bahwa pelayanan digital program Samsat Keliling di Kota Mataram sudah Efektif.
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Timbul & riyanda riko, 2018). Jurnal Niara Vol.11 (1) P-ISSN 1693-3516 E-ISSN 2528 dengan judul “Analisis Efektivitas Kebijakan dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (BAPEDALDA) Kota Batam Terhadap Peningkatan Persentase Pelaksanaan Amdal”. Dalam penelitian mereka disimpulkan bahwa pelaksanaan AMDAL pada kawasan industri skala besar seperti Batamindo, Kabil, & Panbil sudah efektif namun untuk kawasan pesisir masih kurang efektif karena rendahnya kesadaran investor. Dalam penelitian mereka juga dijelaskan ada 3 hal yang untuk meningkat untuk persentasi AMDAL yaitu meningkatkan investor secara sukarela dari perusahaan, upaya dalam rangka sosialisasi *door to door*, kesadaran masyarakat dengan menerapkan penegakan hukum.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Ratna et al., 2021) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-

Samsat (Studi kasus Kantor samsat kabupaten merangin Provinsi Jambi). Dalam penelitian ini mereka menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor penghambat efektivitas dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di kantor Samsat kabupaten Merangin Provinsi Jambi yaitu, kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya Sarana dan prasarana dan kurangnya SDM Upaya pelayanan melalui aplikasi E-Samsat bertujuan untuk meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas SDM dan melakukan sosialisasi serta memberi empati tinggi kepada masyarakat.

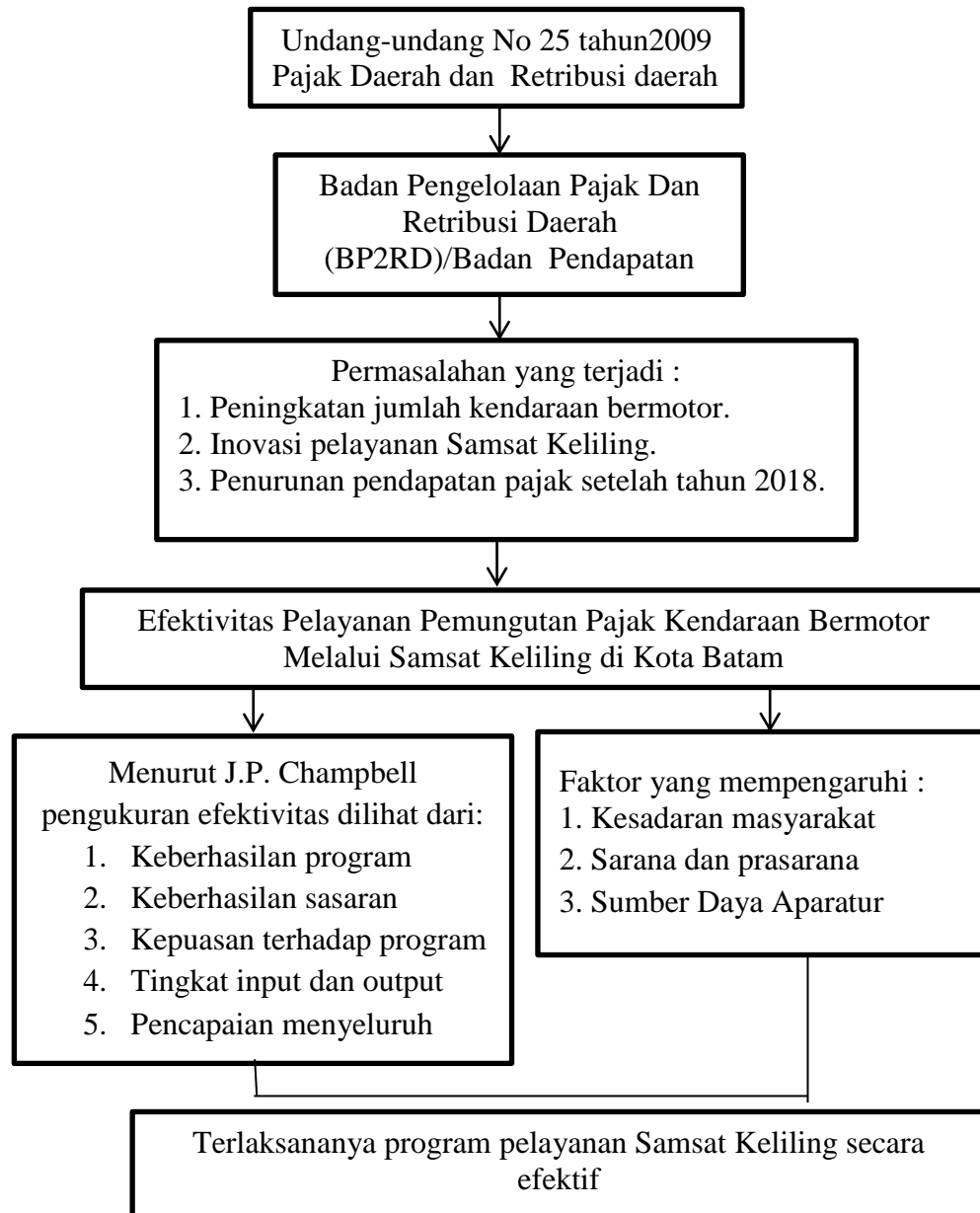
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Hi et al., 2020) dengan judul *The Effectiveness Of Driving License Services In Police Station Traffic Unit*. Hasil penelitiannya menunjukkan *The effectiveness of the driving license (SIM) service provided by the police in Ternate City has been running well. This is because the police who carry out their duties are aware of the level of service they provide. The service here is against the operational standards that exist in the rules at the Ternate Police Traffic Police, which is meant by saying that it has met the operational standards at the Ternate Police Satpas.*
7. Penelitian yang dilakukan oleh (Nasution & Yona, 2017) dengan judul *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP.TD Medan Utara*. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Samsat Keliling terlaksana secara efektif namun, 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

8. Penelitian yang dilakukan oleh (Rolamdo et al., 2021)) dengan judul Efektivitas Pengendalian Internal Pemungutan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kelapa Gading. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa pengendalian internal UPPPD Kelapa Gading terhadap pemungutan pajak reklame berhasil. Karyawan dapat menggunakan sistem informasi manajemen billboard untuk melacak dan mengidentifikasi wajib pajak yang masih membayar pajak mereka. Namun, ada beberapa komponen kontrol yang tidak sesuai standar.
9. Penelitian yang dilakukan oleh (Wance & Marno, 2018), *Jurnal Of Government E-ISS N: 2460-1977 (2018)* dengan judul Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T ASDP Pelabuhan Bastion Tahun 2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Karyawan Efektivitas PT ASDP Ferry Bastiong Ternate tahun 2017 masih kurang memadai. Hal ini dikarenakan masih kurangnya aparatur teknis di bidang aparatur dalam memberikan pemahaman tentang

model pelayan yang efektif dan akuntabel dalam merespon permasalahan yang terjadi di pelabuhan PT ASDP Bastion Ternate. Oleh karena itu, inovasi telah dilakukan oleh P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan pelayanan pada aspek tata kelola pelabuhan umum. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi dan untuk mengatasi masalah keselamatan penumpang yang terus dialami oleh model transportasi lain di titik kecelakaan di kota Ternate.

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (Pasolong, 2020:7) menyatakan bahwa peneliti merupakan instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif, dan metode pengumpulan data meliputi triangulasi (gabungan), analisis data induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian untuk mengkaji status objek alam berdasarkan konsep postpositivisme, dengan peneliti sebagai instrumen utama daripada generalisasi, fokusnya harus pada makna. Tujuan peneliti mengambil penelitian kualitatif untuk meneliti permasalahan yang masih samar-samar kebenarannya dengan maksud ingin menggali informasi lebih dalam lagi terkait kondisi yang terjadi dilapangan agar kebenarannya bisa dibuktikan dengan data dan fakta.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Sparadley (Sugiyono, 2017:209) ada 4 alternatif dalam menetapkan fokus penelitian. Salah satunya penetapan fokus berdasarkan masalah yang berhubungan dengan teori yang pernah ada. Penelitian kualitatif berlandaskan pembaruan informasi yang didapat dari situasi dilapangan.

3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data peneliti memilih lokasi penelitian di Jl.Raja Isa No.8, Gedung Graha Kepri_Batam Centre Telp. & Fax : (0778)

460014. Kemudian tempat beroperasinya mobil Samsat Keliling.

2. Periode Penelitian

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																								
		Maret 2022			April 2022			Mei 2022			Juni 2022			Juli 2022			Agustus 2022									
1	Studi pustaka	■	■	■																						
2	Penyusunan proposal	■	■	■																						
3	Pengumpulan Data				■	■	■																			
4	Pengolahan data							■	■	■	■															
5	Analisa hasil Penelitian							■	■	■	■															
6	Penyusunan Laporan											■	■	■	■											
7	Penyerahan laporan																		■	■	■	■				
8	Sidang hasil																							■	■	■

3.4 Sumber Data

Ada dua jenis Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono, (2014:129) :

1. Data Primer adalah pengumpulan data yang langsung diberikan kepada peneliti yang didapatkan dengan cara peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan terkait masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah Kepala Sub.Bag UPT, pegawai UPT Samsat Keliling Kota Batam, dan masyarakat wajib pajak Kota Batam.

2. Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung didapat dari sumbernya. Data sekunder yang digunakan peneliti berasal dari jurnal, penelitian terdahulu, buku-buku, website samsat batam, dan dokumen penting dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang tepat dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data Sugiyono, (2017:137) sebagai berikut:

- 1) Observasi

Observasi yaitu mencatat dan mengamati secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki langsung oleh si peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya mengamati dan memahami apa yang dilakukan subjek peneliti yang berkaitan dengan kondisi di lapangan yaitu mengamati kegiatan pegawai Samsat Keliling dan masyarakat wajib pajak yang dilakukan dalam program pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling, di Kota Batam.

- 2) Wawancara

Wawancara adalah dua orang pihak yang melakukan percakapan yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pemberi pertanyaan dengan orang yang di wawancarai sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang berkaitan dengan pelayanan Samsat Keliling.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Nama Narasumber	Jabatan
1	Lidya Yanete	Kasubag
2	Erawanto Tri Wahyudo	Kasubbid
3	Bramono Hning	Petugas Samling 1
4	Said Nazed	Petugas Samling 2
5	M.Sarif	Petugas Samling 3
6	Didi	Wajib Pajak
7	Fadilla	Wajib Pajak
8	Tri Gusriani	Wajib Pajak
9	Aldi	Wajib Pajak
10	Neneng	Wajib Pajak
11	Mesa Utari	Wajib Pajak
12	Rita	Wajib Pajak
13	Sabri	Wajib Pajak
14	Agnes	Wajib Pajak

Sumber : hasil observasi peneliti (2021)

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang tidak tertuju langsung pada subjek penelitian, dokumentasi yang dikumpulkan peneliti berupa foto, serta bukti lainnya untuk memperkuat fakta dan data agar bisa di pertanggungjawabkan.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:246) menyatakan bahwa aktivitas untuk menganalisis data kualitatif yang dilakukan secara berkelanjutan sampai tuntas sehingga datanya mengalami kejenuhan. Ada beberapa aktivitas yang dilakukan dalam menganalisis data yaitu :

1. *Data Collection* (pengumpulan data)

Pengumpulan data yang dilakukan oleh si peneliti berupa informasi penting dan akurat sesuai data yang dibutuhkan oleh si peneliti. Untuk pengumpulan data peneliti mendatangi langsung kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Pendapatan Daerah atau Badan Pendapatan Pajak Daerah.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Peneliti mencocokkan kemudian mengolah data yang telah dikumpulkan lalu memilah data apa saja yang ingin digunakan. Hal ini akan memberikan gambaran kepada peneliti sehingga peneliti mudah melakukan pencarian data selanjutnya.

3. *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data mempermudah peneliti dalam memahami keadaan yang terjadi sehingga mengetahui rencana selanjutnya sesuai dengan apa yang menjadi pemahaman sebelumnya. Artinya penyajian data bertujuan untuk melihat sejauh mana peneliti memahami data yang telah dikumpulkan.

4. *Conclusion Drawing* (penarikan kesimpulan)

Penarikan kesimpulan merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan yang dimaksud dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau masih bersifat sementara sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis maupun teori.

3.7 Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2017:270) ada 3 Uji keabsahan data kualitatif sebagai berikut :

1. Uji *Kredibilitas*

Kegiatan memperbanyak proses observasi sehingga menghasilkan data yang nantinya mampu meningkatkan kepercayaan serta mengetahui kondisi lingkungan terkini terkait penelitian tersebut kemudian dilakukan wawancara dengan *stakeholder* penelitian agar lebih valid.

2. Uji *Transferability*

Pengujian memfokuskan pada laporan hasil penelitian maupun laporan yang dibuat sehingga penelitian yang di buat mudah dipahami secara jelas.

3. Uji *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian jika proses penelitian tidak dilakukan tapi datanya ada maka penelitian tersebut tidak reliabel.

4. Uji *Konfirmability*

Dalam penelitian kualitatif uji *konfirmability* mirip dengan *dependability* sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan . dalam penelitian tidak boleh jika prosesnya tidak ada tapi hasilnya ada.



Universitas Putera Batam