

## **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. Handayani 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 aparat tidak setara dengan masyarakat maka aparat 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.

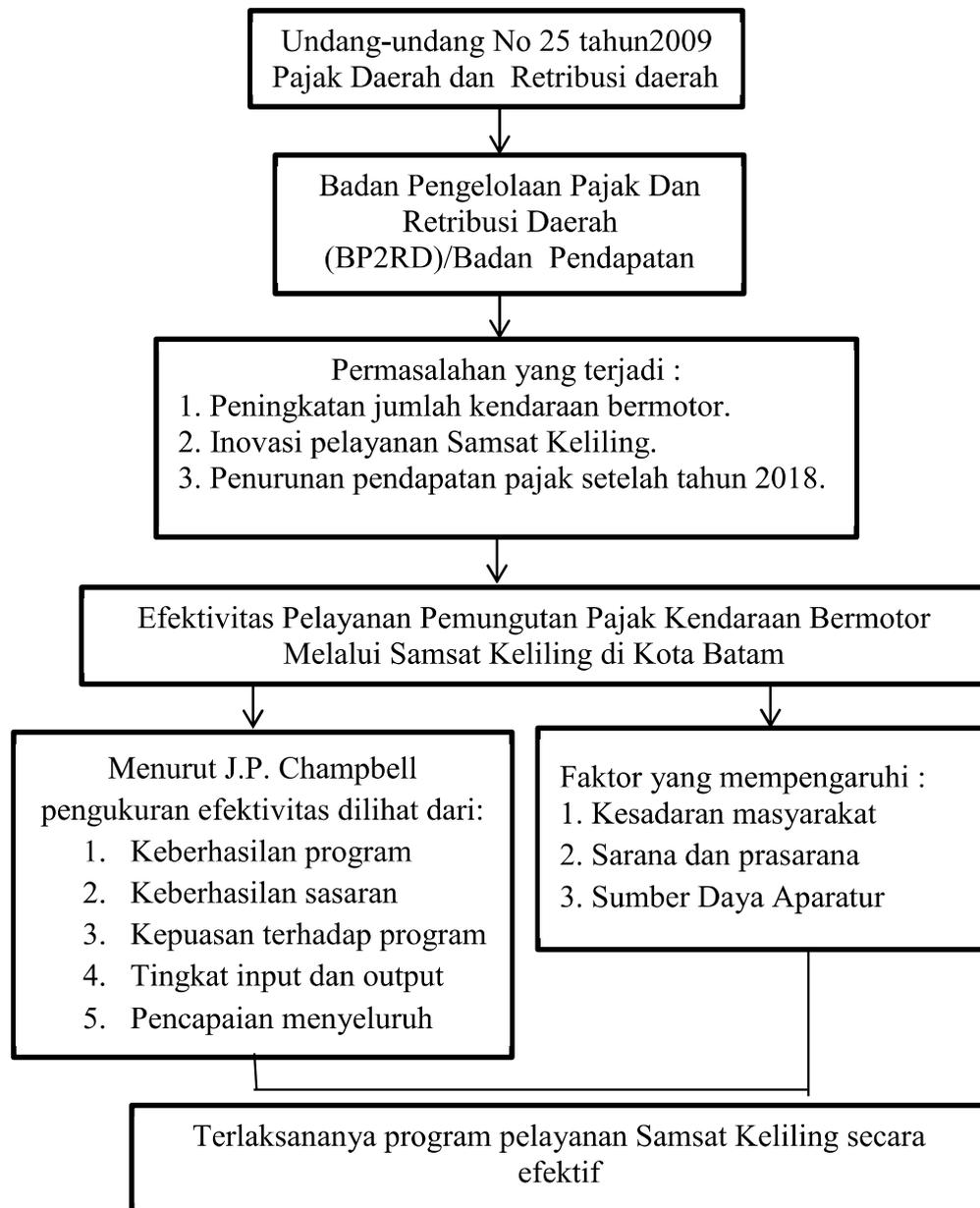
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Hi et al., 2020) dengan judul *The Effectiveness Of Driving License Services In Police Station Traffic Unit*. Hasil penelitiannya menunjukkan *The effectiveness of the driving license (SIM) service provided by the police in Ternate City has been running well. This is 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