

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas secara umum dilihat dalam tingkat pencapaian tujuan operasional dan operatif. Dasarnya tingkat pencapaian pada sasaran organisasi yang sudah ditetapkan yang merupakan efektivitas. Efektivitas merupakan pekerjaan yang seberapa baik yang dilakukan, menghasilkan keluaran yang sudah ditetapkan oleh seseorang. Artinya, jika pekerjaan yang dilakukan sesuai yang ditentukan bisa dikatakan efektif dengan tidak melihat tenaga, waktu, dan lain-lain. Organisasi yang berhasil secara umum dalam ukuran efektivitas, pendapat ada yang berbeda dalam penggunaannya dalam kalangan praktisi maupun akademis.

Menurut Steers, tujuan organisasi dikaitkan dengan efektivitas yaitu laba pada aspek yang penting dalam proses yang menyeluruh pada aspek terpenting merupakan sumber daya manusia. Efektivitas organisasi, perilaku manusia dan sumber daya manusia yang menjadi fokus primer yang seharusnya muncul beserta peningkatan efektivitas pada usaha-usaha yang dimulai di tempat kerja dengan perilaku manusia di teliti. (Sutrisno 2018).

Siagian berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang dilakukan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam arti tercapai atau tidaknya tujuan

yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati target berarti semakin tinggi efektivitasnya.

Ketika seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja yang menjadi sorotan perhatian adalah mencapai berbagai sasaran yang telah di tentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah di tetapkan (Siagian, 2011:24).

Organisasi selalu melibatkan beberapa orang dan mereka berinteraksi satu sama lain dengan insentif. Interaksi ini dapat diatur atau digambarkan dalam suatu struktur dalam membantu mencapai tujuan bersama. Namun, setiap orang dalam organisasi memiliki tujuan individu. Dengan keikutsertaannya dalam organisasi, ia berharap organisasi akan membantunya mencapai tujuannya selain tujuan kelompok.

Keberhasilan organisasi umumnya diukur dalam konsep efektivitas, yang dimaksud dengan efektivitas, terdapat perbedaan pendapat di antara yang menggunakannya, baik di kalangan akademisi maupun di kalangan praktisi. Dalam suatu perusahaan, dalam rangka melaksanakan pekerjaan untuk mencapai prestasi tidak hanya sekelompok orang yang terlibat, tetapi juga peralatan, antara lain mesin, cara kerja, waktu, bahan, yang umumnya di sebut sebagai sumber. Setiap organisasi menginginkan pelaksanaan pekerjaan dan penggunaan sumber daya tersebut benar-benar efisien. Untuk itu perlu adanya pengaturan, arahan, dan

pemanfaatan. Usaha untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya tersebut, baik manusia maupun peralatannya disebut manajemen.

Suatu organisasi di nilai mencapai efektivitas yang tinggi, apabila terbebas dari berbagai karakteristik ketidakefektifan. Keuntungan dari model dasar ini ialah menyediakan panduan praktis bagi manajer untuk aktivitas diagnostik dan pengembangan. Model ketidakefektifan paling cocok ketika kriteria efektivitas tidak dapat diidentifikasi atau tidak dapat disepakati bersama dan ketika ada kebutuhan untuk mengembangkan strategi pengembangan organisasi secara sistematis.

Mengenai efektivitas organisasi didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input dan siklus output proses dan juga harus mampu menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dengan lingkungan luas. Sedangkan berdasarkan teori dimensi waktu bahwa organisasi diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang lebih besar (lingkungan) dengan melalui berbagai waktu dalam mengambil sumber daya, terus memprosesnya dan akhirnya menjadi barang jadi yang akan dikembalikan kepada lingkungannya.

Efektivitas organisasi mencakup baik individu maupun kelompok. Efektivitas individu menekankan pada pekerjaan karyawan atau anggota organisasi tertentu. Tugas yang akan dilakukan biasanya di definisikan sebagai bagian dari pekerjaan atau posisi dalam organisasi. Efektivitas kerja diketahui

melalui prestasi kerja. Efektivitas kelompok adalah jumlah kontribusi semua anggotanya. Dalam beberapa kasus, efektivitas kelompok lebih besar daripada jumlah kontribusi masing-masing individu.

Efektivitas juga tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena kedua kata ini memiliki pengertian yang berbeda, meskipun efisiensi sangat erat kaitannya dengan efektivitas. Efisiensi ditinjau melalui perbandingan antara biaya dan hasil, dengan kata lain efisiensi menjadi tolak ukur dalam menghemat waktu dan biaya dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dan efektivitas berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan, dengan kata lain efektivitas menjadi tolak ukur dalam keberhasilan. dari tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.1.2 Efektivitas Organisasi**

Indikator dalam model efektivitas organisasi multivariat yang dilakukan bersama-sama dalam organisasi yang berhasil di tentukan. Biasanya model ini lebih memperhitungkan keseimbangan dan lebih menyeluruh pada variabel efektivitas. Konsep efektivitas dapat di ukur dari keberhasilan organisasi dan terdaoat perbedaan pada tolak ukur efektivitas dalam kalangan praktisi dan kalangan akademis, sehingga menjadikan ukuran yang banyak dalam perbedaan efektivitas.

Steers mengemukakan bahwa efektivitas yang utama ialah laba dibandingkan aspek proses yang menyeluruh ialah sumber daya manusia (SDM). Efektifitas organisasi dalam keberhasilannya mulai dari meneliti perilaku tempat kerja sebab yang jadi fokus perilaku manusia dalam keberhasilan yaitu sumber daya manusia, dan perilaku pada usaha-usaha. Fokus dalam konsep bekerja secara

kelompok menjadi mudah dibandingkan secara individu. Ada tiga hal di sebut rancangan dimensi ganda dalam efektivitas organisasi sebagai berikut:

1. Tujuan yang optimal.
2. Sistem yang perspektif.
3. Perilaku manusia dalam organisasi yang tersusun.

Robbins mengemukakan pendapat lain terkait hal yang membuat suatu organisasi dikatakan efektif yakni memiliki struktur organisasi yang tepat (Sutrisno, 2018:93–96).

### **2.1.3 Model – Model Efektivitas Organisasi**

Perspektif efektivitas organisasi menurut Campbell, Dubin, dan Steers terdapat ketidakpuasan terhadap dua pendekatan efektivitas yang dominan, yaitu model tujuan dan model sistem. Model-model lain yang telah di kembangkan atas dasar ilmu-ilmu lain juga dilakukan oleh Cameron dan Whetten, yaitu:

#### **1. Model Tujuan**

Model tujuan pada dasarnya efektivitas organisasi harus di nilai dalam bentuk pencapaian hasil akhir bukan cara atau prosesnya.

#### **2. Model Sumber Daya Sistem**

Model ini lebih menitikberatkan perspektif organisasi sebagai struktur sosial yang saling ketergantungan antara organisasi dan lingkungannya. Berhasilnya sebuah organisasi dalam sebuah kompetisi selama beberapa periode dikatakan sebagai efektivitas organisasi. Model ini lebih mengutamakan akuisisi sumber daya dalam kriteria penilaian efektivitas.

### 3. *Multiple Constituency Models*

Model ini memperluas mengenai kriteria penilaian terhadap sebuah efektivitas berdasarkan *stakeholder* yang berbeda terhadap kinerja organisasi. Terdapat empat model distribusi ini, yakni:

- a. Relativistik, memandang efektivitas bukan sebagai pernyataan tunggal mengenai kinerja organisasi.
- b. Kekuasaan, organisasi efektif apabila dapat memuaskan permintaan para anggota koalisi dominan dan yang paling berkuasa agar dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi.
- c. Keadilan sosial, efektifnya sebuah organisasi dinilai dari berhasilnya meminimalisir kekecewaan anggota terhadap konsekuensi yang di akibatkan atas partisipasi mereka dalam organisasi.
- d. *Multiple constituency*, mengutamakan kepuasan dari berbagai kalangan yang terkait dengan organisasi sebagai prioritas utama.

### 4. *The Competing Values Model*

Model ini didasarkan pada fokus organisasional, struktur organisasional, dan hubungan prasarana sertahasil akhir organisasional.

### 5. Model Proses Internal

Model proses internal mengutamakan pada kepercayaan bahwa individu harus mempunyai kesempatan yang sama untuk mengaktualisasikan diri, mempertahankan integritas, dan keunikan mereka dalam susunan organisasi tersebut.

#### 6. Model Legitimasi

Organisasi berupaya untuk mendapatkan legitimasi dari publik eksternal untuk memperpanjang kelangsungan hidup organisasi dan terhindar sebagai korban dalam seleksi lingkungan, perspektif ini mengutamakan melakukan kerja yang benar daripada melakukan pekerjaan secara benar. Model ini lebih cocok untuk menganalisis efektivitas organisasi makro.

#### 7. Model ketidakefektifan

Memfokuskan pada faktor-faktor yang menghambat berhasilnya kinerja organisasi bukan faktor yang telah memberi keberhasilan. Keuntungan pada model ini memberikan kepada manajer pedoman-pedoman praktis bagi kegiatan perencanaan dan pengembangan (Sutrisno, 2018:107–111).

### **2.1.4 Indikator Efektivitas**

Konsep efektifitas dapat diukur dari keberhasilan organisasi yang dikemukakan oleh Steers yang umumnya efektivitas hanya dikaitkan bersama tujuan organisasi yakni laba yang tidak melihat aspek yang penting dari seluruh proses yakni sumber daya manusianya (Sutrisno, 2018:106–107).

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

Kriteria yang menjadi ukuran efektifitas antara lain:

1. Produksi, produksi jasa maupun barang yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam memproduksi jasa ataupun barang yang

sesuai pada lingkungannya. Ukuran produksi dapat berupa sasaran dan tujuan, pelayanan yang dijangkau, dan lainnya.

2. Efisiensi, hubungan secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsi pelanggan. Supaya organisasi dapat memperhatikan efisiensi. Efisiensi juga diartikan perbandingan antara masukan dan keluaran, yang melibatkan efisiensi ialah ukuran dalam mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir biaya, waktu dan tenaga.
3. Kepuasan yaitu tujuan yang dicapai secara maksimal yang selaras dengan usaha pada organisasi, maka diperlukan pengembangan kemampuan dan kemampuan adaptasi seperti karyawan diberikan pelatihan.

### **2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas program layanan berfokus pada hasil suatu rencana atau kegiatan, dan jika produk yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan maka hasilnya akan dianggap efektif. Selain itu efektivitas program dapat diukur dengan membandingkan antara tujuan dan hasil dari program serta partisipasi masyarakat, karena pengguna program dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja ataupun efektivitas program.

Berdasarkan pengertian efektivitas yang telah diuraikan, ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi, ialah (Sutrisno, 2018, hal. 90-92) :

- 1) Karakteristik organisasi yakni struktur dan teknologi.



Teknologi dan struktur bisa mempengaruhi segi-segi beberapa saja dari efektivitas dengan bermacam cara. Struktur merupakan pengelompokan orang-orang dalam pekerjaan yang di selesaikan untuk tujuan yang tercapai, teknologi dapat digunakan untuk ubah input ke output dan jadi sasaran penunjang. Pemanfaatan dan penggunaan itu dalam pekerjaan yang canggih maupun semakin baik bisa mempengaruhi efektivitas dalam peningkatan produktivitas.

2) Karakteristik lingkungan yakni lingkungan eksternal dan internal

Lingkungan eksternal dan internal bisa mempengaruhi efektifitas. Kemampuan organisasi dan kondisi lingkungan seharusnya di pahami organisasi dengan interaksi yang erat dan saling untung. Ukuran karakteristik ini yakni sarana prasarana, perubahan lingkungan, pemangku kepentingan, sosialisasi, dan lain-lain.

3) Karakteristik karyawan yakni keterikatan pada organisasi dan prestasi kerja.

Faktor terpenting pada anggota-anggota organisasi yang kenyataannya sebab tingkah laku mereka pada waktu panjang terhadap efektivitas akan menghambat atau memperlancar pencapaian tujuan organisasi, hubungan yang bekerjasama antar pegawai di ukuran pada hal karakteristik, upaya peningkatan kemampuan pegawai.

4) Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan yang mudah di pahami ialah kebijakan yang tepat sehingga dapat dilaksanakan ke dalam tujuan yang sudah di tetapkan maka peran penting di praktek manajemen dalam memutuskan yang dilakukan dan menentukan pelaksanaannya pada orang-orang. Mekanisme ini yakni pencarian sumber daya yang efisien, kepemimpinan, inovasi, proses komunikasi, tujuan strategis, dan adaptasi.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan diambil dari istilah “layan”, artinya membantu orang lain berbagai hal yang mempunyai sifat melayani. Umumnya ada pada setiap masyarakat yang butuh layanan dalam bentuk jenis tertentu. Oleh sebab itu pelayanan ada kaitan pada kegiatan yang di lakukan masyarakat. Kegiatan yang menghasilkan jasa dari barang dan berkaitan dengan pelanggan yang merasa puas. Kata publik berasal dari bahasa inggris yaitu “*public*” artinya umum, negara, masyarakat, ramai, dan banyak orang. Pelayanan publik dapat dikatakan dengan pelayanan manusia yang mempunyai kebutuhan yang penting di organisasi maupun badan umum individu dalam prosedur dan aturan yang sudah ada.

Salah satu tugas terpenting pemerintah ialah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peningkatan dukungan masyarakat kepada pemerintah adalah kunci keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena merupakan area dimana pemerintah dan masyarakat berinteraksi. Masyarakat yang selalu menginginkan pelayanan publik yang menciptakan inovasi terbaru dari pemerintah dan berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai pada peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Mulyadi, pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian pelayanan (melayani) macam-macam kepentingan publik sesuai pada peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan prosedur yang telah di tetapkan (Ristiani 2020). Terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik yakni penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan (Muhammad Fitri Rahmadana 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adapun prinsip yang harus diterapkan agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas antara lain (Mukarom 2015):

- 1) Prosedur yang sederhana dalam pelayanan dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan.
- 3) termasuk persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 4) Kepastian waktu; terlaksananya pelayanan secara tepat waktu.
- 5) Akurasi; pelayanan publik yang di terima akurat.
- 6) Keamanan; dalam pengeimplementasian pelayanan harus mendapat kepastian hukum.
- 7) Tanggung Jawab Aparatur Birokrasi yang menjalankan pelayanan publik bertanggung jawab dalam pengimplementasian pelayanan.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
- 9) Kemudahan akses; dapat diakses oleh masyarakat diberbagai tempat.
- 10) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; aparaturn menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).
- 11) Kenyamanan; lingkungan tempat pelayanan harus bersih dan rapi.

### **2.3 Samsat**

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Penatausahaan Kendaraan Bermotor Terpadu Pasal 1 angka 1 dan 3 menjelaskan Samsat adalah kegiatan penyelenggaraan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, biaya transfer kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas, dan angkutan jalan secara terpadu dan terkoordinasi di kantor dengan Samsat. Kantor bersama samsat merupakan wadah bagi kepolisian negara Indonesia yang membidangi lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan

daerah yang melaksanakan pembayaran pajak provinsi, dan badan usaha dalam kegiatan samsat. Tata cara pelayanan Samsat terpadu melalui beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Pendaftaran.
- 2) Penerbitan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP)
- 3) Penerimaan pembayaran.
- 4) Pencetakan dan pengesahan.
- 5) Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan.
- 6) Pengarsipan.

#### **2.4 Samsat Online (E-Samsat)**

Bentuk pelayanan online yang disebut samsat *online* oleh tim pembina samsat *online* dalam Peraturan Perundangan Republik Indonesia, samsat *online* mempunyai peran untuk pengesahan pajak kendaraan bermotor dan pembayaran secara *online* beserta surat tanda nomor kendaraan tahunan, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. semua itu dilakukan melalui aplikasi di unduh di playstore pada layanan berbasis *website* maupun *online* yaitu e-samsat yang akan bekerjasama dengan pihak bank dalam penggunaannya (Portal Informasi Indonesia 2020).

Terwujudnya Samsat *online* merupakan tujuan pelayanan yang dilakukan oleh pihak terkait dalam memberikan bentuk kemudahan terhadap masyarakat oleh karena itu Samsat *online* ini berbasis *self service* yang mengutamakan fungsi

keamanan, integrasi, dan otomatis. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat di selenggarakan dengan adanya unit pembantu, yakni e-Samsat dan sesuai dengan kemajuan teknologi serta harapan masyarakat.

## **2.5 Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang secara badan dan pribadi yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 untuk keperluan negara dan tidak ada imbalan secara langsung dalam mencapai kemakmuran rakyat.

Dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam pengertian Undang-Undang tersebut, ada beberapa bagian yang perlu diperhatikan :

- 1) Pajak merupakan iuran wajib bagi seluruh warga negara, dengan kata lain setiap warga negara wajib membayar pajak disebut wajib pajak. Wajib pajak yang dimaksud adalah seseorang yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Syarat subyektif adalah wajib pajak harus memenuhi semua syarat untuk menjadi subjek pajak, sedangkan syarat objektif adalah wajib pajak yang telah menjadi subjek pajak memiliki penghasilan, penjelasan lebih lanjut terdapat dalam UU PPh yaitu pasal 2 sampai dengan pasal 5.
- 2) Pajak bersifat memaksa, semua warga negara yang telah memenuhi syarat subyektif dan obyektif sesuai dengan peraturan yang berlaku

diwajibkan oleh undang-undang untuk membayar pajak, jika wajib pajak tidak memenuhi aturan dalam membayar pajak, wajib pajak akan dihukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pajak tidak memberi imbalan secara langsung, wajib pajak yang taat membayar pajak tidak akan langsung merasakan manfaat untuk pribadi wajib pajak, namun hal lain menunjukkan bahwa pajak yang dibayarkan untuk negara akan digunakan untuk kemakmuran rakyat.

## **2.6 Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor adalah golongan tingkat satu pada pajak daerah yang pembayarannya akan berlaku dalam waktu satu tahun dan awal registrasi dari pendaftaran kepemilikan kendaraan itu (Nadya et al. 2017).

Retribusi daerah dan pajak daerah, kepemilikan dan/atau penguasa kendaraan bermotor di pajak kendaraan bermotor, sedangkan kendaraan bermotor adalah kendaraan roda dua yang ada di darat berdasarkan Undang-Undang 28 tahun 2009. Tarif kendaraan bermotor yaitu perkalian dari nilai jual kendaraan bermotor dengan bobot penggunaan kendaraan bermotor dan 10 persen dari penerimaan pajak kendaraan yang akan di alokasikan dalam pemeliharaan jalan, pembangunan, serta sarana transportasi dan tingkat modal. Berdasarkan pasal tiga sampai pasal delapan dalam sistem pemungutan pajak, Tujuan tarif pajak supaya terkendalikan dalam pertumbuhan kendaraan motor dan laju lalu lintas yang berakibat kemacetan.

## **2.7 Kepatuhan Wajib Pajak**

Patuh Terhadap pajak adalah kondisi wajib pajak untuk menjalankan kewajiban dan hak perpajakan. Faktor penting mematuhi wajib pajak pada sistem pajak. Wajib pajak yang memiliki alasan ketidakpatuhan sebagai berikut (Parulian 2015):

- 1) Sistem pajak yang adil
- 2) Adanya norma moral dan sosial.
- 3) Adanya sanksi legal.
- 4) Perilaku tidak patuh.
- 5) Reifiligitas.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dan Kadek Wulandari Laksmi P yang berjudul Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dipublikasikan oleh Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan



penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan e-Samsat dan pajak progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar (Dewi dan P 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Winda Ratnasari yang berjudul Studi Deskriptif tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (POLRES) Gresik. Penelitian ini dipublikasikan oleh Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 6, Nomor 3, Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan Go Sigap di Polres Gresik kurang efektif. Ini karena target program tidak tercapai, masih banyak pengguna yang melapor berasal dari luar daerah. Sosialisasi tidak dijadwalkan oleh Polres Gresik. Proses pelayanan yang diberikan aparat kepolisian kepada pengguna program masih lambat. Monitoring program tidak dilakukan secara rutin. Selain itu, efektivitas program pelayanan GO SIGAP Polres Gresik dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor teknologi dan faktor lingkungan dibagi menjadi dua yaitu lingkungan fisik faktor dan lingkungan sosial budaya (Ratnasari 2017).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Al Putri Abral yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Penelitian ini dipublikasikan oleh JOM FISIP,

Volume 4, Nomor 2, Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi e-samsat belum efektif dan menemukan perbedaan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2016, dari segi waktu bisa dikatakan cepat namun dari segi ketepatan dan penyedia layanan gaya tidak berubah dari tahun sebelumnya. Tidak adanya pengawasan serta tidak semua petugas menerapkan senyum, sapa, dan salam (Abral 2017).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Santy Nurina Aprillia, Andi Fefta Wijaya, dan Suryadi yang berjudul Efektivitas Website Sebagai Media E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Penelitian ini dipublikasikan oleh Universitas Brawijaya dalam Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, Volume 17, Nomor 2, Tahun 2014. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website* pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi namun sebagai media layanan elektronik (*e-service*) belum efektif dengan faktor pendukung semakin berkembangnya teknologi informasi sehingga telah mudah untuk di akses, dengan faktor penghambat masyarakat dengan pendidikan yang rendah dan rentan usia tidak dapat menggunakan media elektronik , serta tidak terdapat interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya dan tidak menggunakan

website sebagai media *e-service* (Aprilia, Wijaya, dan Suryadi 2014).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahman Harahap yang berjudul Efektivitas Pemanfaatan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Penelitian ini dipublikasikan dalam Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan, Volume 17, Nomor 1, Tahun 2016. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pemanfaatan layanan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat telah cukup efektif dikarenakan terciptanya kordinasi yang baik antara pihak-pihak terkait, namun terdapat juga beberapa kendala yakni pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan MPLIK masih dalam kategori rendah dan pihak humas masih kurang dalam memaksimalkan layanan mobile tersebut (Harahap 2018).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ali, M. Awaluddin, dan Abdul Salam yang berjudul Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. Penelitian ini dipublikasikan oleh FISIP UM Mataram dalam Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 7, Nomor 1, Tahun 2019. Penelitian ini bersifat kualiltatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital program samsat keliling di Kota Mataram telah efektif dilihat dari banyaknya masyarakat yang telah membayar PKB pada samsat keliling yang telah tersebar di beberapa tempat yang telah ditentukan. Faktor yang mendukung program ini dilihat dari sarana (komputer) yang telah

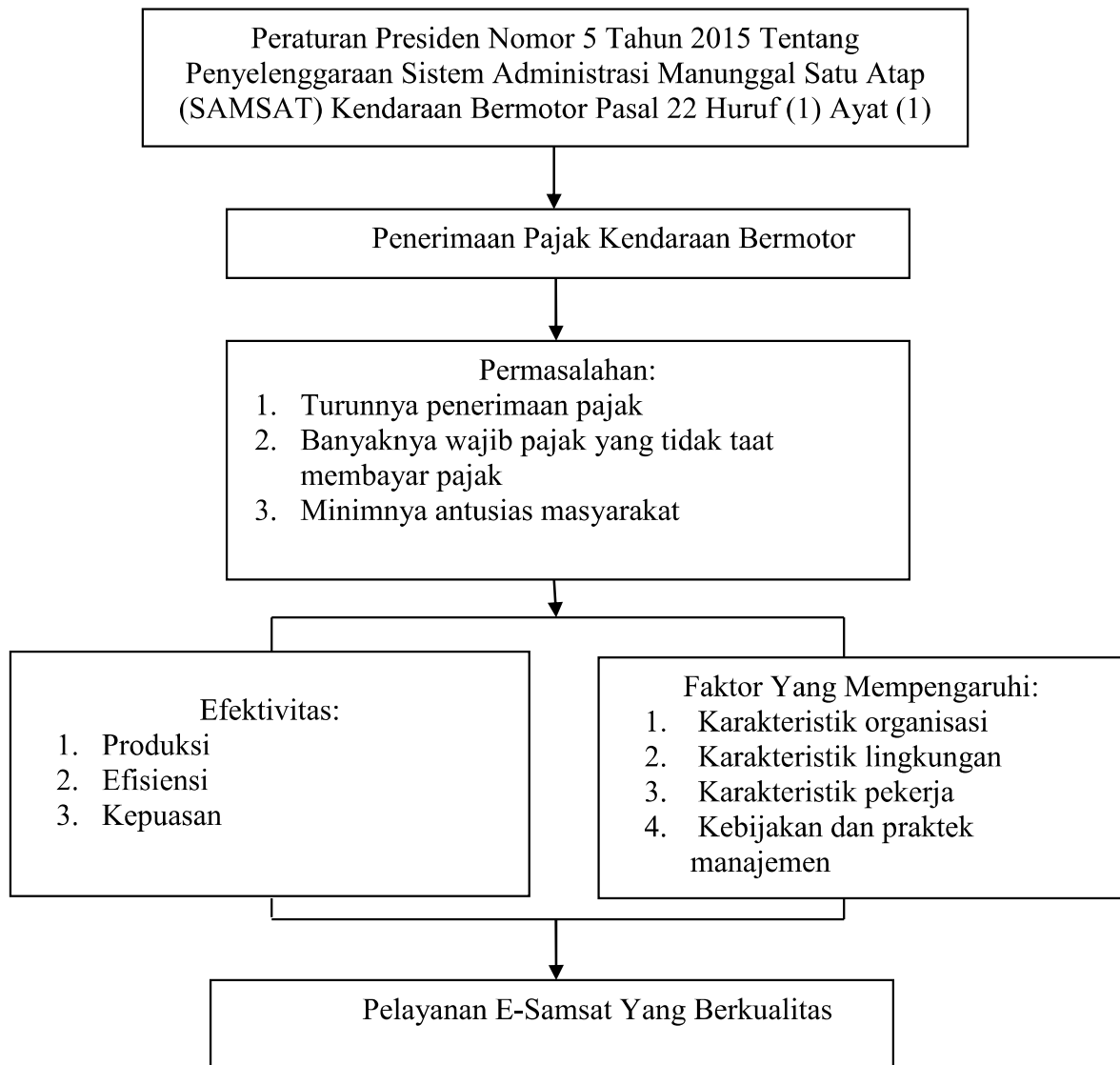
disediakan serta pegawai yang melayani dari beberapa mobil samsat keliling tersebut, namun yang menjadi faktor penghambat dari adanya program ini yakni jaringan yang sering eror dan menjadi pemicu adanya calo (Ali, Awaluddin, dan Salam 2019).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Fristiza Dwi Tami dan Nora Eka Putri yang berjudul Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. Penelitian ini dipublikasikan Jurnal Spirit Publik, Volume 14, Nomor 1, Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini program e-kelurahan yang diterapkan telah berjalan baik ditandai dengan mempermudah masyarakat untuk pengurusan surat oleh pihak kelurahan akan tetapi belum efektif disebabkan adanya indikator yang tidak tercapai, yakni minimnya tingkat kepuasan atas inovasi program tersebut dan menurunnya angka masyarakat yang menggunakan program tersebut (Tami dan Putri 2019).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Timbul Dompok dan Riko Riyanda yang berjudul Analisis Efektivitas Kebijakan dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapeldalda) Kota Batam Terhadap Peningkatan Persentase Pelaksanaan Amdal. Penelitian ini dipublikasikan dalam Jurnal Niara, Volume 11, Nomor 1, Juni 2018. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini program Bapeldalda mengalami fluktuasi dokumen dan untuk efektivitas AMDAL di Kota Batam yang berskala besar telah

efektif dalam pelaksanaannya namun untuk kawasan pantai masih belum efektif ditandai dengan kurangnya kesadaran dan perilaku pengelola yang tidak bertanggung jawab (Dompak dan Riyanda 2018).

9. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Deli Mustafa, Umi Farida, Yusriadi Yusriadi yang berjudul *The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City* atau diartikan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui *E-Government* di Kota Makassar. Penelitian ini dimuat dalam *International Journal of Scientific & Technology Research*, Volume 9, Nomor 01, Tahun 2020, ISSN 2277-8616 dan metode yang digunakan deskriptif. Hasil dari penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan publik melalui teknologi *E-Government* di Kota Makassar sudah cukup baik. Adapun hal yang menajadi penunjang terlaksana dengan baik yakni pemerintah Kota Makassar telah menunjukkan komitmen dan perhatian yang signifikan terhadap warganya melalui layanan publik yang mudah dijangkau, populasi pelayanan, kesehatan, perizinan, dan lainnya dapat diakses secara memadai (Mustafa, Farida, dan Yusriadi 2020).

### 2.3. Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Data Peneliti, 2022)