

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT  
KOTA MAKASSAR**



08/09/2021

exp  
smb. Alumni

R/0159/ADN/21 CD  
SUL  
e1

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT**

**KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SULASTRI

Nomor Stambuk : 10561 11014 16

**Kepada**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor  
SAMSAT Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Sulastri

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11014 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dra. A. Rosdianti Razak, M.Si**

**Riskasari, S.Sos M.AP**

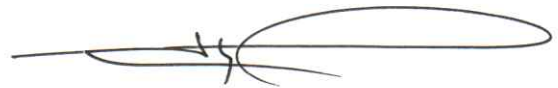
Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727



**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0192/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 09 bulan Agustus tahun 2021.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si  
NBM: 1084366

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (  )
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si (  )
3. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sulastri

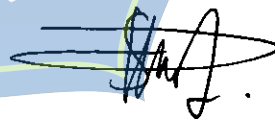
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11014 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Sulastri

## ABSTRAK

**SULASTRI. *Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar*** (dibimbing oleh Rosdianti Razak dan Riskasari).

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar belum sepenuhnya efektif, hal ini dilihat dari indikator (1) Pendekatan sumber, kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi belum dapat di tanggulangi sebelumnya oleh Kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana. (2) Pendekatan proses, masyarakat menganggap masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan. Dan (3) Pendekatan sasaran, pengawasan oleh pimpinan SAMSAT semestinya lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kota Makassar”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yaitu Bapak Bachtiar dan Ibu Nurbaya serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
2. Ibu Dra. Rosdianti Razak, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Riskasari, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Terima kasih juga saya ucapkan kepada informan-informan saya yang telah membantu dan meluangkan waktunya.
6. Sahabat-sahabat yang selalu ada baik dalam keadaan susah maupun senang yaitu Jihan Fahira, Dewi Rasyid, Rizka Pratiwi, Asriani, Indrawati, Xzy Mey

Yuni, Maulana, Ishaq, Alam, Zaenal dan Haswan semoga pertemanannya abadi.

7. Terima kasih juga kepada teman saya Anggie Nurul Fajriyanti, Andi Asnawi, Cici Nurisrawati, St. Nurfaidah Syafni, Nur Qolby Nasir, Isnaenun Nur Annisa, dan Reski Amelia yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Alfiansyah S.Sos yang selalu memberi semangat, dukungan dan menemani proses penyelesaian skripsi ini

9. Terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat saya tulis namanya satu per satu. Terima kasih karena sudah memberikan support dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 07 Juli 2021

Penulis,

Sulastri



## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

HALAMAN PERSETUJUAN .....ii

HALAMAN PERSETUJUAN TIM .....iii

HALAMAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH .....iv

ABSTRAK .....v

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI .....viii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 7

C. Tujuan Penelitian..... 7

D. Manfaat Penelitian..... 8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu..... 9

B. Konsep dan Teori..... 11

C. Kerangka Pikir..... 27

D. Fokus Penelitian..... 28

E. Deskripsi Fokus Penelitian..... 29

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi..... 31

B. Jenis dan Tipe Penelitian..... 31

C. Sumber data..... 32

D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Teknik Pengabsahan Data	

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	57

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah terhadap masyarakat. Aktualisasi pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki fungsi memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk fisik maupun nonfisik yang pada dasarnya sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan keputusan peraturan perundang-undangan.

Seiring dengan hal itu, tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk diberikan pelayanan. Guna mewujudkan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kinerja yang baik dari pemerintah. Seorang aparatur sipil negara (ASN) diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sebagaimana telah diamanahkan dalam Undang-Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan social. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik.

Dengan begitu pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan bantuan pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah, 2011) merupakan pemberian jasa kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan bagi orang lain untuk kegiatan melayani. Karena pada dasarnya setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010).

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan (*provider*) dan publik sebagai penerima pelayanan (*customer*). Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti Samsat.

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, seorang aparatur sipil negara (ASN) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi dan masyarakat. Pada kedudukannya di masyarakat, cabang SAMSAT patut memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat selaku pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Namun untuk saat ini kadang kala dirasakan bahwa kapasitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Apalagi, masyarakat hampir sama sekali tidak mengerti secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan pelayanan yang standar oleh pemerintah.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berbasis pada aktivitas layanan pengurusan surat kendaraan bermotor. Penanganan layanan ini melibatkan tiga instansi yang terkait yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), Polisi Daerah (Polda), dan Jasa Raharja. Dinas Pendapatan Daerah bertugas untuk menangani penyeteroran pendapatan asli daerah, pihak polisi daerah bertugas untuk menangani registrasi keabsahan kepemilikan kendaraan dan Jasa Raharja menangani registrasi asuransi yang berkaitan dengan kecelakaan pada *klien*. Ketiga instansi ini bergabung dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk memberikan layanan kepada publik.

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Kota Makassar yang terletak di Jl. Andi Mappanyukki No. 79 ini mempunyai visi dan misi yang sama dengan SAMSAT pusat, yakni visinya adalah “terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Dan misinya yaitu “meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan keamanan dan kenyamanan/keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan pendapatan negara/perbaikan kualitas sdm aparatur”. SAMSAT juga berfungsi untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. *(Sumber: Buku profil SAMSAT Kota Makassar)*

Saat ini efektivitas pelayanan yang diberikan kepada publik dinilai tidak efektif dikarenakan banyaknya publik yang melakukan tunggakan dalam penyeteroran pajak kendaraan dikarenakan dimensi pelayanan yang diterapkan belum efektif. Terlihat dari tunggakan yang mengalami peningkatan setiap tahun dari tahun 2011 untuk mobil sebanyak 2.155 unit dengan besar tunggakan Rp758.950.150 dan untuk motor sebanyak 25.184 unit dengan besar tunggakan Rp1.986.585.480 menunjukkan terjadi peningkatan tunggakan PKB sampai tahun 2018 untuk kendaraan mobil meningkat menjadi 5.323 unit dengan besar tunggakan Rp4.808.069.540 dan untuk motor meningkat menjadi 33.864 unit dengan besar tunggakan sebesar Rp4.300.246.040. Mengingat setiap tahun jumlah tunggakan dan banyaknya kebocoran penyalahgunaan anggaran mempengaruhi pencapaian realisasi yang tidak sesuai dengan target. Karenanya

menjadi pertimbangan bagi pengambil keputusan untuk memperhatikan pentingnya efektivitas pelayanan publik. (Sumber: *Buku profil SAMSAT Kota Makassar*)

Mahasiswa yang tergabung dalam Komite Pusat Gerakan Revolusi Demokratik (KP-GRD) bersama Koalisi Aktivis Makassar (KAM) berdemo di depan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Makassar, Jl. Andi Mappanyukki, Jum'at (10/05/2019) siang. Kehadiran pengunjung rasa menyoroti adanya dugaan Pungutan Liar (Pungli) yang masih ditemui di SAMSAT Kota Makassar. Menurut pengunjung rasa dugaan pungli itu tidak hanya terjadi dalam pelayanan SAMSAT. Namun, juga muncul aduan dan laporan dugaan pungli dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Unjuk rasa itu sempat diwarnai ketegangan dengan aparat kepolisian saat pengunjung rasa hendak membakar ban. Namun, ketegangan itu tidak berlangsung lama setelah polisi dan pengunjung rasa menenangkan diri. Beberapa saat berorasi, tidak satupun pejabat SAMSAT Kota Makassar yang menemui pengunjung rasa. (Sumber: [makassar.tribunnews.com/](http://makassar.tribunnews.com/).)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa banyaknya masyarakat yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor SAMSAT tersebut, beberapa masyarakat penerima layanan SAMSAT mengatakan bahwa mereka mempertanyakan terkait lamanya sistem pelayanan yang diberikan, tidak sebanding dengan kualitas pengguna jasa pelayanan, masih adanya perbedaan

kualitas pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” kepada masyarakat selaku penerima pelayanan, selain itu kurangnya sumber daya manusia juga mengakibatkan terhambatnya proses registrasi, serta masalah jaringan yang sering kali menghambat pengurusan berkas lainnya, hal ini akibat dari pelayanan yang dilakukan tidak memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sehingga banyak keluhan dari kalangan pengguna jasa layanan Kantor SAMSAT khususnya masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor SAMSAT Kota Makassar untuk melakukan evaluasi terkait etika birokrasi sekaligus juga dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Kota Makassar.

Penelitian ini akan mendeskripsikan dan menganalisis mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep yang terkait. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai penyelenggaraan efektivitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam melaksanakan tugas pokoknya, menjalankan fungsinya sebagai pelaksana operasional pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar dalam mewujudkan pelayanan pajak yang optimal.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:



1. Bagaimana Pendekatan sumber (*resource approach*) dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar?
2. Bagaimana Pendekatan proses (*process approach*) dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar?
3. Bagaimana Pendekatan sasaran (*goals approach*) dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Pendekatan sumber (*resource approach*) dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui Pendekatan proses (*process approach*) dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui Pendekatan sosial (*goals approach*) dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

### D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai penyelenggaraan

pelayanan pajak kendaraan bermotor, faktor pendukung dan hambatan-hambatan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi SAMSAT Kota Makassar untuk lebih mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Efektivitas layanan SAMSAT di Kota Tanjung Pinang yang telah dilakukan oleh N.A. Dwi Putri (2018), mengenai kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa jika dari pendekatan sumber eksternal yang meliputi sosialisasi dan hubungan antara petugas dengan masyarakat sudah berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini bisa dilihat petugas sudah memberikan sosialisasi layanan Samsat Bergerak dengan cara memberikan informasi melalui media sosial dan layanan Samsat Bergerak dapat diterima oleh masyarakat, sehingga layanan Samsat Bergerak dapat berjalan efektif dan lancar.
2. Efektivitas Pelayanan SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yang telah dilakukan oleh Renaldy (2018) mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik, dan tanggung jawab pegawai ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambat metode peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yaitu kesulitan jaringan yang sering kali muncul menjadi salah satu penghambat dalam proses pemberian layanan, yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pengerjaan dan membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Serta ruang tunggu yang

belum memiliki fasilitas untuk kenyamanan masyarakat, seperti tidak adanya AC dan kursi masih sangat kurang.

3. Jurnal Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu) Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara melalui proses pengurusan STNK, BPKB, serta Pajak Kendaraan telah dipermudah melalui program pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang mana dalam proses awal hingga akhir dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Batu. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di kantor SAMSAT yang dilakukan sudah efektif dan memuaskan pemohon pengurusan STNK, BPKB, serta pajak kendaraan yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

## B. Konsep dan Teori

### 1. Teori Efektivitas Pelayanan Kinerja

#### a. Pengertian Efektivitas

Istilah efektivitas bersumber dari bahasa Inggris yakni *effective* yang berarti sesuatu yang telah dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer memberi batasan efektivitas sebagai suatu ketepatan penggunaan, hasil guna atau mencapai tujuan. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan dengan tepat atau mempunyai harapan-harapan yang efisien dari serangkaian pilihan dan memastikan pilihan dari beberapa pemilahan lainnya.

Dalam pelaksanaan kerja sering menggunakan 5 (lima) sumber usaha yakni pikiran, tenaga, waktu, uang, dan benda. Walaupun perpaduan yang berbeda untuk berbagai jenis pekerjaan pada umumnya orang melakukan kegiatan tertentu ingin memperoleh hasil yang maksimal. Namun permasalahan efektivitas itu melibatkan banyak hal, oleh sebab itu para ahli memberikan defenisi yang beraneka ragam untuk menjelaskan apa arti batasan dari pengertian efektivitas itu.

Lebih lanjut, Hidayat (Rizky, 2011) menjelaskan efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target sasaran atau tujuan telah tercapai. Gibson (Bungkaes, 2013)

berpendapat bahwa efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi.

Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) memberi tiga pendekatan yang diperlukan dalam menilai efektivitas individu, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas melalui input. Pendekatan mementingkan adanya keberhasilan organisasi guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) yaitu dimana pusat perhatian pada output, menilai keberhasilan organisasi guna mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Bagian terpenting dalam konsep efektivitas sesungguhnya ialah target pencapaian tujuan sudah sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan harapan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses.

#### **b. Teori Pelayanan**

Menurut Kotler (2012) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan

yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2010) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

### c. Pelayanan Publik

#### 1) Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: “Segala kegiatan atau aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk



atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2016) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) Kota Makassar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

## 2) Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2016) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

### a) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

### b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan

menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### 3) Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2015) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

**d. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kinerja**

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melaksanakan program dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Tugas atau pekerjaan pegawai dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan pelaporan (komunikasi) tentang pendelegasian tugas/tanggung jawab serta adanya evaluasi kerja dari atasan.

Menurut Relly (Muchlisin Riadi, 2020) Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi, yaitu:

- 1) Waktu. Ketepatan waktu dalam menuntaskan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang diberikan itu dikerjakan, maka akan semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
- 2) Tugas. Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang diberikan kepada pegawainya.
- 3) Produktivitas. Seorang pegawai memiliki produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja pasti akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
- 4) Motivasi. Seorang pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka. Semakin termotivasi seorang karyawan untuk bekerja secara nyata semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- 5) Evaluasi Kerja. Pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada pegawainya, begitu juga sebaliknya pegawai harus mampu melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikannya untuk dievaluasi apakah tugas terlaksana dengan baik atau tidak.
- 6) Pengawasan. Dengan adanya sistem pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini juga dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

- 7) Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja ialah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang berpengaruh pada konsentrasi seseorang pegawai selama bekerja.
- 8) Perlengkapan dan Fasilitas. Merupakan suatu sarana dan peralatan yang telah disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap dapat berpengaruh pada kecepatan pegawai saat bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh pemerintah maka kinerja seorang pegawai juga akan semakin baik dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

## 2. Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2012), kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana kualitas layanannya sangat diperhitungkan orang saat memilih merk jasa mana yang akan dipilih, maka dari itu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus benar-benar teliti dan mempunyai standar perusahaannya tersendiri agar pelayan-pelayan yang bekerja di perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini dapat melayani konsumen dengan standar operasional perusahaan yang ada.

Kualitas layanan menurut Mardikawati dan Farida (2013) adalah perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*). Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil

perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen.

Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2009) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah tingkat-tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *servive quality*.

Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang

diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual*. Instrumen ini awalnya dibangun oleh para peneliti di bidang pemasaran untuk mengukur kualitas pelayanan secara umum, karena pada saat itu kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus yang sering dibahas dalam pemasaran.

Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. *Six sigma* adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

### 3. Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan berasal dari bahasa Latin "*Satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*Facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler & Keller (2012), "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa orang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk dengan harapan. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan, hasilnya tidak memuaskan. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas atau senang". Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau



hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.

Hussein (2015) menganalisis tentang bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan dua alat ukur dan menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan responden adalah pemegang polis asuransi dan masyarakat. Teknik mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dengan lima dimensi. Hasilnya terdapat *gap* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Dari lima dimensi, dimensi *assurance* memiliki indikasi *gap* terendah, hal ini menunjukkan bahwa persepsi *assurance* telah mendekati ekspektasi dari pelanggan/pemegang polis asuransi. Sedangkan dimensi *tangibility* memiliki indikasi *gap* tertinggi, yang berarti penampilan fisik, fasilitas, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan/pemegang polis asuransi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen menurut Gasperz (dalam Nasution, 2005) yaitu:

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika mereka sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan konsumen akan tinggi, dan demikian sebaliknya.
- b) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun produk dari pesaingnya.
- c) Pengalaman dari teman-teman yang menggunakan produk yang sama.

- d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran, dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

#### 4. SAMSAT

Kota Makassar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan perpanjangan Pajak Bermotor telah meningkatkan organisasi pelayanan diantaranya yaitu:

##### a. *E-Samsat*

*E-Samsat* merupakan salah satu inovasi dari Tim Pembina Samsat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Keuntungan menggunakan *E-Samsat*, *E-Samsat* memberikan banyak keuntungan serta kemudahan, pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib Pajak via ATM, diharapkan dapat menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta tentunya memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak. Untuk mekanisme cara pembayarannya sendiri cukup mudah dilakukan, wajib pajak hanya perlu mendatangi ATM terdekat untuk membayar pajak kendaraannya.

## b. SAMSAT Keliling

Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Maksudnya, Mengembangkan Teknologi Informasi Komunikasi sesuai dengan Visi dan Misi yang tertuang dalam Renstra Dinas Pendapatan Provinsi. Tujuan SAMSAT Keliling Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Manfaat Pelayanan SAMSAT Keliling :

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL).
2. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat atau Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya .

Persyaratan Pelayanan Samsat Keliling: E-KTP Asli Pemilik sesuai data di STNK, BPKB Asli-Foto kopi (untuk Wilayah Polda Metro Jaya), STNK Asli, dan Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir. Waktu pelaksanaan Samsat Keliling yaitu Setiap hari kerja mulai pukul 09.00-14.00 WIB.

### c. Kedai SAMSAT

Kedai Samsat adalah layanan pembayaran pajak diatas kendaraan berbentuk Traller yang dapat dipindahkan dengan cara diderek. Inovasi UPT Pendapatan Wilayah Makassar I Selatan ini diyakini pertama di Indonesia. Merancang suatu Both atau Kedai yang bersifat praktis, unik dan ekonomis. Pelayanan Kedai Samsat juga menyediakan minuman gratis kepada pelanggan. Bertempat, di Lapangan Emmy Saellan Makassar dan depan Masjid Al – Markaz Al Islami Jl. Sunu Makassar.

### C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik, dimana masih di dapati beberapa permasalahan berupa lamanya sistem pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penelitian tentang efektivitas pelayanan publik yang dianalisis berdasarkan indikator: pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*) dan pendekatan sasaran (*goals approach*) yang dikemukakan oleh Martini dan Lubis (2020).



Gambar 1. Bagan kerangka pikir

#### D. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka fokus dari penelitian ini adalah efektivitas pelayanan publik berdasarkan Pendekatan sumber (*resource approach*), Pendekatan proses (*process approach*), Pendekatan sasaran (*goals approach*) di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

## E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun sub fokus dari penelitian efektivitas pelayanan di Kantor SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT kota Makassar, yaitu:

### 1. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan menunjukkan tercapainya suatu layanan yang baik kepada masyarakat serta menjadi tolak ukur bagi SAMSAT Kota Makassar dalam pemberian layanan.

### 2. Pendekatan Sumber (*resource approach*)

Efektivitas melalui *input* pendekatan sumber mementingkan adanya keberhasilan SAMSAT Kota Makassar guna mendapatkan sumber daya, baik fisik berupa gedung serta sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan, serta sumber daya non fisik seperti peningkatan *skill* melalui pelatihan untuk meningkatkann *skill* karyawan di Kantor SAMSAT yang selaras dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Pendekatan Proses (*process approach*)

Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 4. Pendekatan Sasaran (*goals approach*)

Pendekatan sasaran yaitu dimana pusat perhatian pada *output*, menilai keberhasilan SAMSAT Kota Makassar guna mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu pada tanggal 30 Januari 2021 sampai dengan 30 Maret 2021.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu pada Kantor SAMSAT Kota Makassar yang berlokasi di Jl. Andi Mappanyukki No. 7.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran serta menganalisa peran, kendala, solusi untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Makassar.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini yaitu fenomenologi yang dijelaskan secara deskriptif dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas tentang masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan.

### C. Sumber Data

Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan atau obyek penelitian. Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini maka peneliti akan melakukan wawancara kepada beberapa informan yang bersangkutan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji. Data ini pada umumnya diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor SAMSAT Kota Makassar.

### D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penentuan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah cara menentukan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti dengan cara memilih seorang informan karena alasan dianggap yang paling mengetahui masalah yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:



No.	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1.	Hj. Andi Hasni Zainal S.Sos., M.Si	AHZ	KA UPT Pendapatan Makassar
2.	Iptu Siswaji S.Sos	SW	Paur STNK Ditlantas POLDA
3.	H. Makmur Majid SE., MM	MM	Kasi Penetapan dan Penerimaan
4.	Fajar S.Sos	FJ	Masyarakat
5.	Rijal	RJ	Masyarakat
6.	Syarif	SY	Masyarakat
7.	Sinta	SA	Masyarakat

**Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian**

### E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan:

(1) observasi; (2) wawancara; (3) dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti secara berulang, seperti pada saat proses wawancara dilakukan. Dalam hal ini, peneliti terlibat langsung dalam kegiatan mencari data yang diperlukan. Tingkat peran serta peneliti yaitu mengamati efektivitas pelayanan publik yang ada di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan guna memperoleh data primer tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT kota Makassar. Metode wawancara dalam penelitian ini berupa *interview* terhadap informan. Wawancara ini dilakukan untuk mencari data-data yang ada dalam kantor SAMSAT

mengenai bidang organisasi, pegawai dan sarana prasarana penunjang kantor SAMSAT.

### 3. Dokumentasi

Dilakukan guna mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen yang dibutuhkan meliputi data pegawai yang terkait serta data-data yang berpotensi menjadi objek dalam penelitian ini yang didapat langsung pada saat penelitian berlangsung di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang telah diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan perkara yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012), yaitu:

### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang dasar, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dari data serta membuang yang tidak perlu.

## 2. Penyajian data (*data display*)

Menyajikan data yang dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya.

## 3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal didukung kembali oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **G. Teknik Pengabsahan Data**

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2016) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2016) membagi triangulasi kedalam tiga macam, yaitu:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang ada. Dengan

kata lain triangulasi sumber adalah langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari informan dengan cara menanyakan kebenaran data atau informasi.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

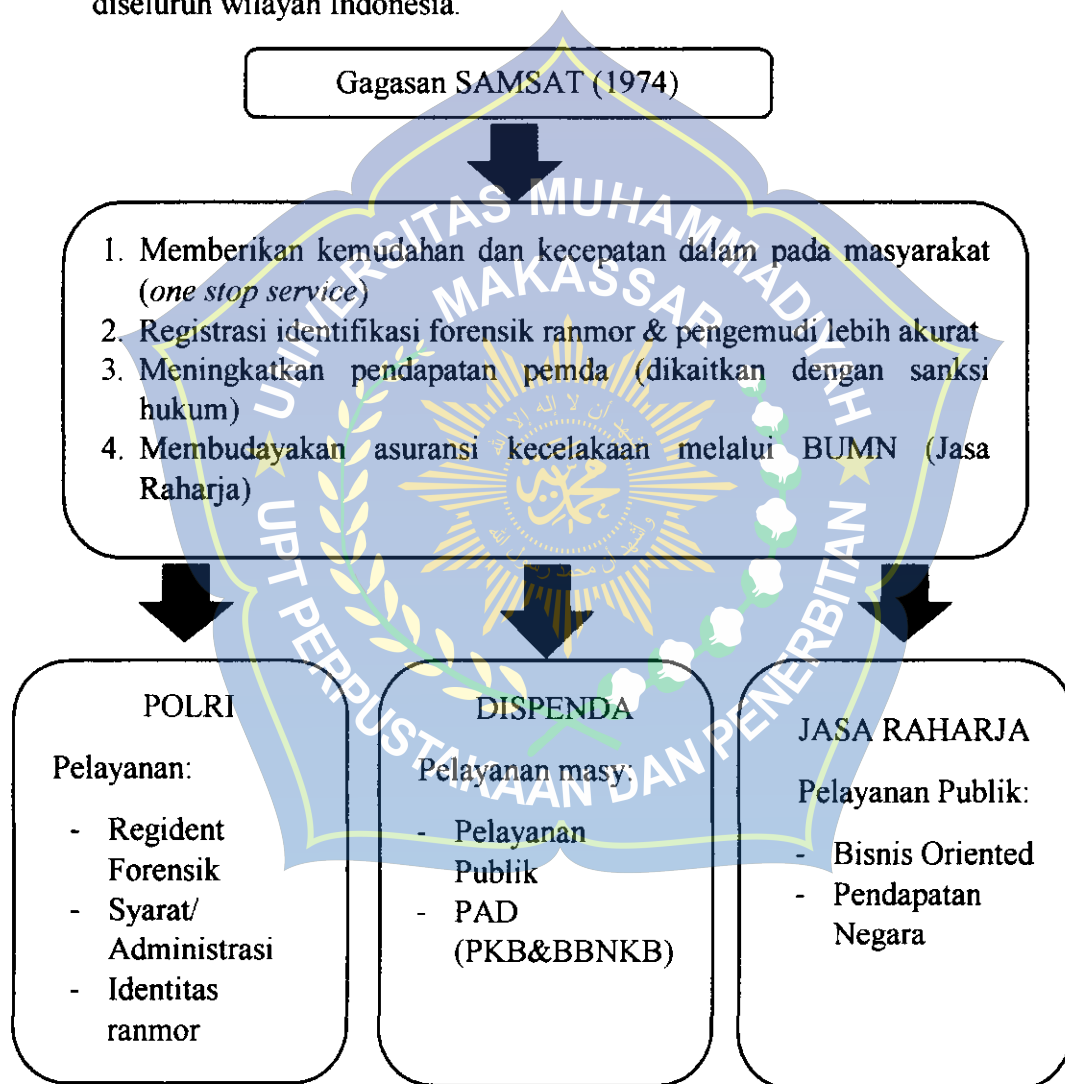
##### 1. Sejarah Berdirinya SAMSAT Di Indonesia

Dengan diberlakukannya Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya Nomor 3 tahun 1965 (1 April 1965) maka dicabutlah Undang-Undang Nomor 7 tahun 1961 dimana dalam Undang-undang Nomor 3 tahun 1965 tersebut secara tidak jelas mengatur instansi mana yang mengeluarkan STNK. Hanya dicantumkan bahwa instansi yang berwenang mengeluarkan STNK/SIM akan ditentukan oleh Peraturan Pemerintah, sedangkan PP itu hingga saat ini belum ada. Walaupun demikian penanggulangan kebutuhan untuk meningkatkan pemasukan negara ini tetap diupayakan bahkan ditingkatkan lagi.

POLRI dalam rangka membantu pelaksanaannya, telah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan ikut aktif membantu menyelenggarakan razia Pajak Kendaraan Bermotor, membuat STNK dengan sistem komputer, membuat kantor bersama di POLDA Metro Jaya pada tahun 1974, dimana POLRI, PT AK Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Daerah bekerja dalam satu kantor untuk memudahkan koordinasi, namun upaya-upaya tersebut belum mendatangkan hasil yang memutuskan terutama di bidang *property*.

Karena terjadi banyak kendala, maka Pemerintah pada tanggal 29 Desember 1976 menerbitkan surat keputusan bersama Menhakam/Pangab, Menkeu, dan Mendagri NO. Kep/13/XII/1976, Kep 1169/MKIV/76, No.311

Tahun 1976 tentang penyederhanaan pajak kendaraan bermotor yang berkaitan dengan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dalam suatu Kantor bersama SAMSAT. Dengan diterbitkan surat keputusan bersama ini diharapkan dapat menciptakan keseragaman pengurusan STNK diseluruh wilayah Indonesia.



(sumber: Anwar, 2012)

Hakekat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7 /2003 adalah

pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

- a. **Transparansi**; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak** ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.
- g. **Kesederhanaan**, dimaksudkan adalah indikator kinerja prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, lancar dan mudah dilakukan.

SAMSAT Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah yang berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi

Sulawesi Selatan yang berdiri sejak Tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi kantor bersama SAMSAT di Indonesia berdasarkan keutusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976 Nomor Pol. Kep/13/XII/1976. No. Kep. 1693/MK/1976 dan Nomor 311 tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Daerah Kepolisian, dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pendapatan daerah khusus mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pelaksanaan SAMSAT dalam penertiban STNK yang terkait dengan pembayaran PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ dimulai pada tanggal 16 Oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar. SAMSAT wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor pelayanan ada dua masing-masing terletak di Jalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani sehingga pelayanan kepada wajib pajak di daerah ini semakin ditingkatkan, kemudian dilakukan pembentukan kantor bersama SAMSAT di daerah-daerah tingkat II yang kini telah berjumlah 15 (lima belas) cabang untuk melayani masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang tersebar di 23 (dua puluh tiga) daerah tingkat II Kabupaten/Kotamadya serta terdapat kantor SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 (delapan) se-Sulawesi Selatan.

Dalam perjalanan berdirinya SAMSAT Kota Makassar, muncul peraturan baru yaitu Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan. Nomor



141 Tahun 2009 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) merupakan unit operasional Dinas Pendapatan dan pengelolah Aset Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di setiap Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaan tugas pokoknya selain melayani pemungutan pajak daerah juga melayani pemungutan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang sah.

Kemudian Tahun 2011 muncul peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 82 tahun 2011 Tentang pemungutan pajak progresif. Maksud dan tujuan pengenaan pajak progresif di Sulawesi Selatan adalah untuk memenuhi rasa keadilan dan mempertimbangkan azas kemampuan wajib pajak atas kepemilikan kedua dan seterusnya, dimana orang yang memiliki kemampuan ekonomi lebih besar yang dipresentasikan dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak.

## **2. Visi dan Misi**

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulannya, SAMSAT Makassar memiliki:

### **Visi:**

“Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”. Hal ini menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Makassar

merupakan bagian dari sumber pendapatan daerah yang dapat menyumbang bagi pembangunan Daerah.”

**Misi:**

- a) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
- b) Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat.
- c) Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang bersih, jujur, dan cakap, bertanggung jawab dan professional.
- d) Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- e) Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

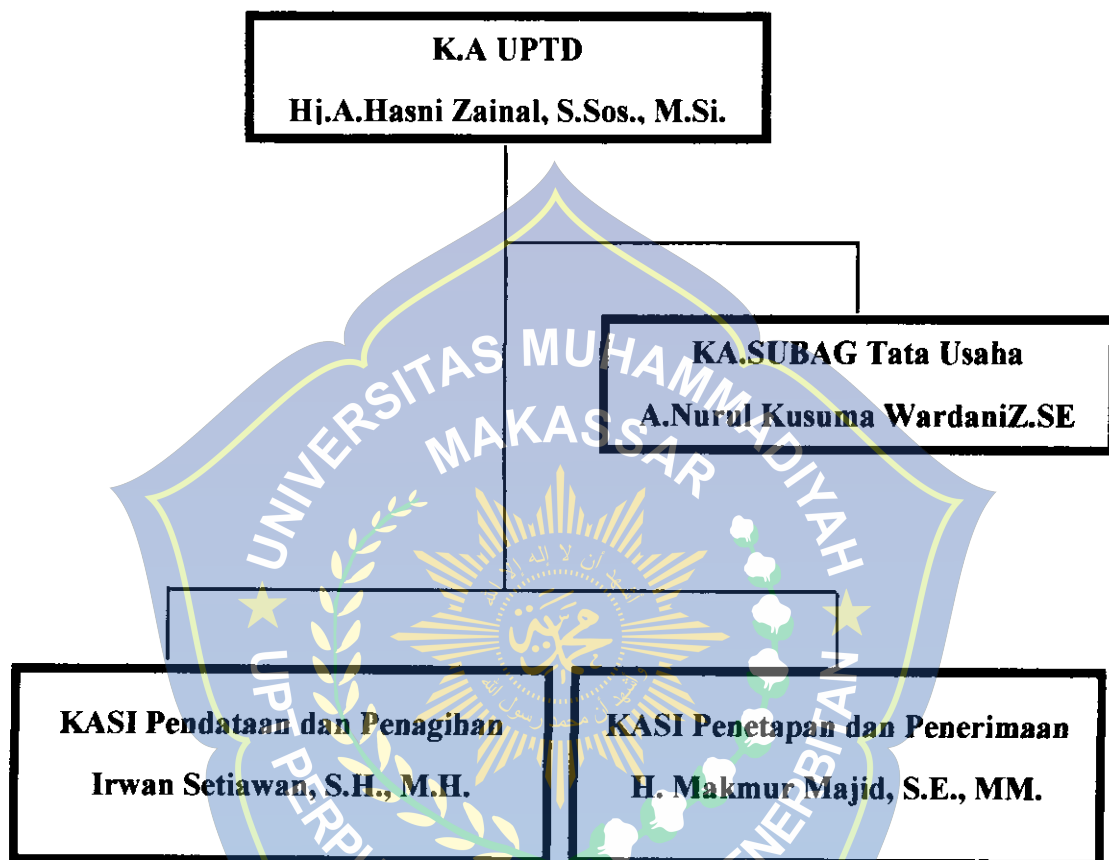
Strategi yang ditempuh SAMSAT Kota Makassar dalam upaya mencapai visi dan misi di atas adalah:

- a) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
  - 1) Menyederhanakan sistem dan Prosedur pelayanan.
  - 2) Memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan dan kepastian.
  - 3) Menerapkan pelayanan prima.
- b) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
  - 1) Mengintensifikan penerimaan dan melaksanakan pungutan secara efektif dan efisien.
  - 2) Meningkatkan tertib administrasi, tertib pungutan pelaporan.
  - 3) Menyosialisasikan setiap proses dan produk kebijakan pungutan.

4) Meningkatkan kordinator dengan instansi terkait.

### 3. Struktur Organisasi dan Data kepegawaian UPTD UPTD SAMSAT

#### Kota Makassar



Adapun jumlah pegawai yang menjadi sumber daya dalam UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar menurut golongan tahun 2015. Dapat kita lihat dari tabel berikut ini:

No.	Golongan	Jumlah (Orang)
<b>Golongan IV</b>		
1.	Golongan IV/c	-
2.	Golongan IV/b	1
3.	Golongan IV/a	-
<b>Golongan III</b>		
1.	Golongan III/d	8

2.	Golongan III/c	12
3.	Golongan III/b	8
4.	Golongan III/a	2
<b>Golongan II</b>		
1.	Golongan II/d	-
2.	Golongan II/c	1
3.	Golongan II/b	1
4.	Golongan II/a	3
<b>Golongan I</b>		
1.	Golongan I/d	-
2.	Golongan I/c	-
3.	Golongan I/b	-
4.	Golongan I/a	-
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>

Sumber : UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

#### 4. Uraian Tugas

Uraian tugas dalam organisasi SAMSAT Kota Makassar adalah sebagai berikut:

##### a. Kepala UPTD

Melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam bidang menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kepala dinas. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, kepala UPTD mempunyai 6 fungsi, yaitu sebagai berikut:

1. Pengordinasian pelaksanaan kegiatan.
2. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian.
3. Pengelolaan pendapatan.
4. Pengordinasian dan penyusunan program serta pengolahan dan penyajian data.
5. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana.
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya.

b. Kepala Sub Bagian tata usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, koordinasi dan pengendalian, monitoring, dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas Pendapatan Daerah serta penyusunan laporan. Kepala Sub bagian tata usaha mempunyai fungsi sebagai berikut.

1. Menyusun rencana kegiatan tatausaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kepada bawahan.
2. Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana.
3. Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga.
4. Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
5. Melaksanakan penatausahaan keuangan.
6. Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran.

c. Kepala seksi pendataan dan penetapan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD dalam bidang pendataan dan penetapan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya. Dan dalam pelaksanaan tugas pokok tersebut, kepala seksi pendataan dan penetapan mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi.
2. Menyelenggarakan inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasian wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
3. Membuat laporan hasil pendataan dan penetapan setiap bulannya.

d. Seksi penagihan dan penerimaan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD didalam bidang penagihan dan penerimaan. Yang dimaksud dalam tugas pokok seksi penagihan dan penerimaan sebagai berikut.

1. Melaksanakan penagihan dan penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
2. Menyiapkan surat penagihan dan surat tegur terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
3. Membuat laporan pelaksanaan penagihan dan penerimaan setiap bulannya.
4. Melaksanakan tugas operasional pemeriksaan pelunasan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Beabalik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) di jalan raya bekerja sama dengan instansi terkait.

SAMSAT Kota Makassar sebagai suatu organisasi merupakan suatu kesatuan kerja yang dikordinasikan secara sadar, dengan suatu batasan relatif jelas, yang berfungsi secara teratur dalam rangka mencapai suatu tujuan. Organisasi merupakan suatu kumpulan orang yang dikelompokkan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Pengelompokan orang-orang tersebut di dasarkan kepada prinsip-prinsip pembagian kerja, peranan dan fungsi, hubungan, prosedur, aturan, standar kerja, tanggung jawab, dan otoritas tertentu. Wujud pengelompokan tersebut dapat diamati dari struktur dan hirarki, karena itu menyusun suatu struktur sering didefinisikan dengan membuat desain organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## B. Hasil Penelitian

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan dengan tepat atau mempunyai harapan-harapan yang efisien dari serangkaian pilihan dan memastikan pilihan dari beberapa pemilahan lainnya. Bagian terpenting dalam konsep efektivitas sesungguhnya ialah target pencapaian tujuan sudah sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan harapan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin digapai oleh serangkaian proses. Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) memberi tiga pendekatan yang diperlukan dalam menilai efektivitas individu, yaitu: Pendekatan sumber (*resource approach*), Pendekatan proses (*process approach*), dan Pendekatan sasaran (*goals approach*).

### 1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas melalui *input*. Pendekatan mementingkan adanya keberhasilan organisasi guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan organisasi. Efektivitas melalui *input* pendekatan sumber mementingkan adanya keberhasilan SAMSAT Kota Makassar guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun data fisik seperti sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang baik di Kantor SAMSAT Kota Makassar yaitu:

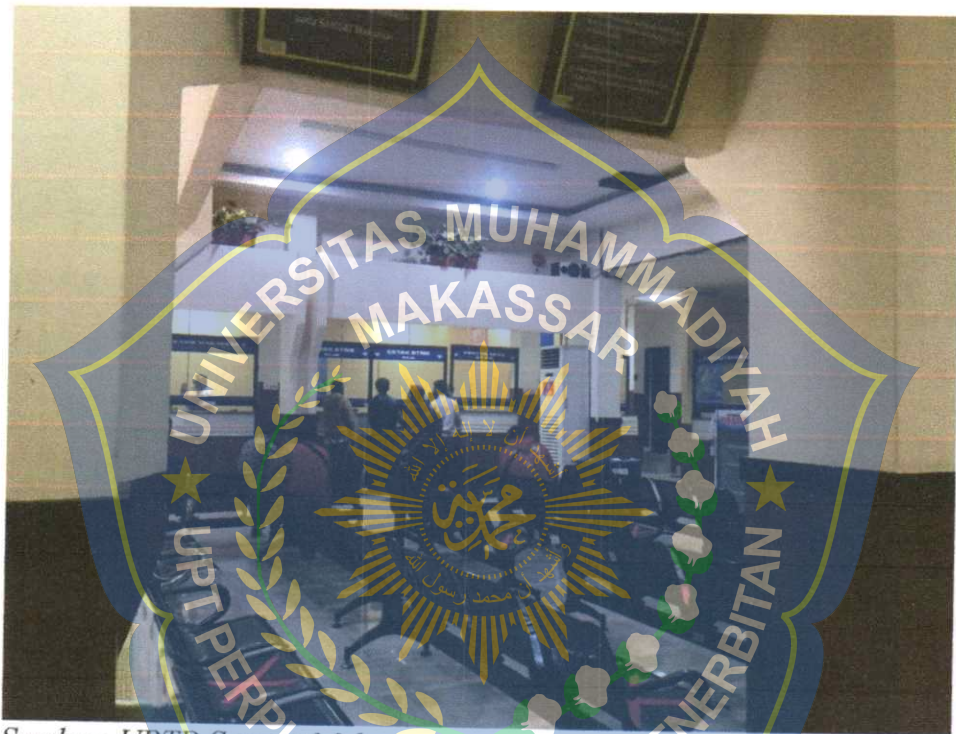
- a. Sarana. Sarana kegiatan yang dimiliki oleh UPTD SAMSAT kota makassar sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak

termaksud perbaikan, pemeliharaan perbaikan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket/ruang informasi, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator dan pejabat unit UPTD SAMSAT, area cek fisik kendaraan bermotor, koperasi dan fotocopy, kamar kecil/loket, kantin, mushollah, ruang merokok, dan halaman parkir yang luas baik didepan maupun dibagian samping dan belakang UPTD SAMSAT kota makassar.

- b. Dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah sangat memenuhi standar untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib pajak. Ruang ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV dan WC yang terjaga kebersihannya. Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian. Hal ini mendukung tertibnya pelayanan pendaftaran dalam menggunakan metode FIFO (First in First Out) untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, aktif dan produktif. UPTD SAMSAT kota makassar



menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur pengurusan, nama pejabat unit UPTD SAMSAT Kota Makassar. Adapun tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak mengenai kendaraan yang di blokir, besarnya PKB/BBNKB, kendaraan blokir, ranmor, dan kendaraan hilang.



Sumber: UPTD Samsat Makassar

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu yang sudah ada di Kantor Samsat Makassar telah memenuhi standar pelayanan dan sudah dilengkapi dengan AC.



*Sumber: Bapenda Sulsel*

Adapun data non fisiknya yaitu peningkatan skill pegawai melalui bimbingan teknis (bimtek) etika dan budaya kerja aparat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peserta kegiatan ini adalah pegawai Bapenda Sulsel yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kegiatan ini digelar untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparat Bapenda Sulsel di era digital atau 4.0.

Berdasarkan dengan penjelasan indikator di atas peneliti kemudian mewawancarai selaku KA UPT Pendapatan Samsat Makassar:

“Dalam pelayanan kami sudah sesuai standar aturan undang-undang 28 tahun 2009 tentang pajak dan distribusi daerah. Sikap pelayanan yang menerapkan budaya kerja pelayanan 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun sehingga kami yakin para pelayanan kami sudah sesuai aturan dengan integritas tidak menerima pungli yang kami sampaikan ke pegawai kami.”  
(Wawancara AHZ Senin 8 Februari 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sumber dapat dipahami bahwa dalam pelayanan di Kantor

Selanjutnya Hasil wawancara selaku Perwira Urusan (Paur) STNK

Ditlantas Polda Sulsel mengatakan:

“Kami disini sudah ada pelayanan pengaduan sehingga jika ada wajib pajak yang merasa tidak puas kepada pelayanan kami, kami dapat meng-update kembali dan memperbaiki keluhan tersebut agar tidak terjadi kembali.”  
(*Wawancara SW Senin 8 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sumber dapat dipahami bahwa pihak SAMSAT menerapkan pelayanan pengaduan sehingga dapat mengevaluasi pegaduan oleh wajib pajak untuk lebih baik kembali dalam pemberian pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa hal yang disebutkan diatas sesuai dengan yang peneliti amati, Hal diatas sesuai yang dikatakan Relly (Muchlisin Riadi, 2020) Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi tentang pengawasan dan evaluasi kerja.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang kami inginkan yang menerapkan sikap salam, senyum, menyapa dan santun kepada kami yang diberikan pelayanan.” (*Wawancara FJ Senin 15 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sumber dapat dipahami bahwa Pelayanan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan standard Operasional Procedur dengan menerapkan budaya (5S) Senyum, sapa , salam, sopan dan santun di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Pernah satu kali waktu menguruska perpanjangan STNKnya adekku lama sekali adminnya karena bermasalah kemarin sistemnya, ruang tungguanya disana panas sekali karena menumpuk orang yang menunggu, maunya itu kendala teknis begitu bisa dipikirkan supaya bisa ditanggulangi ketika hal seperti itu yang tidak diinginkan.” (*Wawancara RJ Rabu 17 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sumber dapat dipahami bahwa Kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi dapat di tanggulangi sebelumnya oleh Kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Kantor samsat pelayanannya sudah baik sesuai dengan aturannya mungkin tapi masih perlu lah proses pengawasan sehingga sistem pelayanan dapat diperbaiki.” (*Wawancara SY Kamis 18 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sumber dapat dipahami bahwa pelayanan yang dilakukan di Kanto SAMSAT Kota Makassar sudah cukup baik tapi pengawasan pada sistem pelayanan masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan tujuan pelayanan.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Kalau dibilang pelayanan cukup bagusmi tapi masihji memang perlu dilengkapi cara pelayanannya supaya lebih nyamanki.” (*Wawancara SA Kamis 18 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sumber dapat dipahami bahwa Pelayanan yang cukup baik dilakukan oleh pelayan tapi perlu adanya system pelayanan yang lebih komprehensif.

Kemudian kesimpulan secara keseluruhan wawancara informan di atas mengenai Pendekatan Sumber bahwa pelayanan di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar UU NO. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan distribusi daerah, kewenangan pemerintah provinsi memungut pajak. Sikap pelayan menerapkan budaya (5S) Senyum, sapa, salam, sopan dan santun sehingga pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak memuaskan. Pelayanan yang maksimal didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap, di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar masih terkendala dengan ruang tunggu yang minim sarana dan prasarananya sehingga ada sebagian wajib pajak yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar. Menurut masyarakat Kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi dapat di tanggulangi sebelumnya oleh kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana. Hal tersebut belum sesuai dengan yang dikatakan Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) dan Menurut Kasmir (2015) Faktor utama yang mempengaruhi

pelayanan dimana sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung sikap pelayanan yang diterapkan

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian bahwa hal yang dijelaskan di atas telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan dengan yang peneliti amati.

## 2. Pendekatan proses (*process approach*)

Pendekatan proses (*process approach*) yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa program yang dimaksudkan yaitu sebagai berikut:

- a. Samsat Keliling/Kedai Samsat: Samsat keliling atau kedai samsat ini beroperasi untuk mendukung samsat induk yakni di Jl Andi Mappanyukki Makassar dan di Jl Pajjaiyyang Makassar. Tujuannya adalah untuk memudahkan pelanggan samsat yang berdomisili jauh dari samsat induk dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Adapun jadwal dari Samsat Keliling Kota Makasar sebagai berikut

UPT. PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR I SELATAN				
1	SAMSAT KELILING ARMADA I	SENIN - JUMAT	08.00 - 15.00 WITA	JL. PATTIMURA
2	SAMSAT KELILING ARMADA II	SENIN - JUMAT	08.00 - 15.00 WITA	JL. MALLENGKERI DEPAN KORAMIL
		MINGGU	06.00 - 10.00 WITA	CAR FREE DAY ANJUNGAN PANTAI LOSARI
3	KEDAI SAMSAT I	SENIN - JUMAT	08.00 - 15.00 WITA	LAPANGAN HERTASNING DEPAN KANTOR PLN
4	KEDAI SAMSAT II	SENIN - JUMAT	08.00 - 15.00 WITA	JL. SUNU BELAKANG MASJID AL-MARKAS AL ISLAMI
5	PELAYANAN DRIVE THRU	SENIN - JUMAT	08.00 - 15.00 WITA	KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH PROV. SULSEL, JL. A.P PETTARANI NO. 1
6	PELAYANAN HARI SABTU	SABTU	08.00 - 12.00 WITA	KANTOR SAMSAT MAPPANYUKKI

Sumber: Bapenda SulSel

- b. E-Samsat SulSel: E-Samsat Suisel diluncurkan pada Tahun 2017, saat itu kebutuhan pembayaran melalui anjungan tunai mandiri (ATM) atau secara elektronik sangat dibutuhkan masyarakat, oleh sebabnya layanan ini diluncurkan untuk membantu dalam memudahkan pendaftaran kendaraan secara online, agar dapat dibayar dimana saja dan kapan saja.

Adapun Standar Operasional Prosedur yang berlaku dikantor samsat yakni:



Sumber: UPTD SAMSAT Kota Makassar





Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator pendekatan proses dapat dipahami bahwa Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar dalam proses menyempurnakan pelayanan selalu berusaha memberikan program layanan yang baru seperti aduan layanan dan juga layanan unggulan dengan harapan wajib pajak dapat puas ketika mendapatkan pelayanan dalam pengurusan, hal diatas sesuai dengan yang dikatakan Relly (Muchlisin Riadi, 2020) Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi tentang pengawasan pelayanan.

Selanjutnya Hasil wawancara selaku KASI Penetapan dan penerimaan UPTP Mks 1 mengatakan:

“Seperti yang kami katakan tadi bahwa kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat , kami beri pelayanan sesuai SOP pelayanan yang berlaku tetapi itu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang ada. Kami sudah mengajukan kelengkapan sarana dan prasaran diruang tunggu agar pelayanan sudah sinkron dengan sikap yang kami berikan.” (*Wawancara MM Senin 8 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator pendekatan proses dapat dipahami bahwa Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar selalu berusaha memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di kantor tetapi dalam pelayanan itu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar sudah melakukan pengajuan dalam kelengkapan sarana dan prasarana di ruang tunggu yang lengkap agar sesuai dengan sikap pelayanan yang diberikan, Hal diatas sesuai yang dikatakan Kotler dan Keller (2012), kualitas layanan adalah totalitas dalam memuaskan kebutuhan msyarakat.

Selanjutnya Hasil wawancara selaku Perwira Urusan (Paur) STNK

Ditlantas Polda Sulsel mengatakan:

“Kami harap layanan pengaduan merupakan media proses agar pelayanan kami dapat disesuaikan dengan pengaduan masyarakat sehingga masyarakat dapat puas dengan kami selalu.” (*Wawancara SW Senin 8 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Proses dapat dipahami bahwa Layanan Pengaduan merupakan media proses agar pelayanan di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Selama saya selalu mengurus disana bisa dikatakan baikmi iya pelayanannya, orang-orang disana juga baikji kalau nalayaniki, karena kami kan masyarakat memang kesana untuk dilayani dengan baik jadi mereka juga siap untuk melayani kami dong.” (*Wawancara FJ Senin 15 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Proses dapat dipahami bahwa Dalam proses pengurusan pegawai pelayanan dapat dikatakan sesuai standar dan ketentuannya sehingga pelayanan dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut belum sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa hal yang disebutkan di atas belum sesuai dengan yang peneliti amati.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Dalam pengurusan perpanjangan STNKnya adekku lama sekali adminnya karena bermasalah kemarin sistemnya, ruang tunggu disana panas sekali karena menumpuk orang yang menunggu, maunya itu kendala teknis begitu bisa dipikirkan supaya bisa ditanggulangi ketika hal seperti itu yang tidak diinginkan.” (*Wawancara RJ Rabu 17 Februari 2021*)

Berdasarkan kutipan wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Proses dapat dipahami bahwa Proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT perlu adanya penanggulangan sistem yang terkendala sewaktu-waktu agar para masyarakat tidak jadi korban dalam menunggu pelayanan.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Kantor samsat ini memang pelayanannya sudah baik sesuai dengan aturannya mungkin tapi masih perlu lah proses pengawasan sehingga kami masyarakat ketika kesana sudah tidak ada kendala lagi dan intinya cepatkan selesai urusannya kalau disana.” (*Wawancara SY Kamis 18 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Proses dapat dipahami bahwa pegawai layanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan tetapi masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Pelayanan yang masih kurang dilengkapi fasilitas mestinya ini perlu dilengkapi supaya pelayanan lebih baik lagi.” (*Wawancara SA Kamis 18 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Proses dapat dipahami bahwa Pelayanan yang baik perlu dilengkapi dengan fasilitas agar pelayanan lebih baik.

Kemudian kesimpulan secara keseluruhan wawancara informan di atas berkaitan dengan pendekatan proses bahwa Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar dalam proses menyempurnakan pelayanan selalu berusaha memberikan program layanan yang baru seperti aduan layanan dan juga layanan unggulan dengan harapan wajib pajak dapat puas ketika mendapatkan pelayanan dalam pengurusan, dalam pelayanan itu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar sudah melakukan pengajuan dalam kelengkapan sarana dan prasarana di ruang tunggu yang lengkap agar sesuai dengan sikap pelayanan yang diberikan. Layanan Pengaduan merupakan media proses agar pelayanan di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat. Masyarakat menganggap, pegawai layanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan tetapi masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan, hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Menurut Moenir (2008) bahwa pelayanan merupakan proses yang berkesinambungan dan terstruktur dalam perbaikannya.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian bahwa hal yang dijelaskan di atas telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan dengan yang peneliti amati.

SWDKLLJ dan PNBP dimana nilai mutu pelayanannya kurang baik dinilai oleh masyarakat.

Berdasarkan dengan penjelasan indikator di atas peneliti kemudian mewawancarai selaku KA UPT Pendapatan Samsat Makassar:

“Khusus untuk output pelayanan kami telah memberikan program layanan unggulan seperti Kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling. Bentuk keberhasilan yang kami dapatkan yaitu tercapainya target pendapatan pajak setiap tahun yang ditetapkan oleh DPR Sulawesi Selatan.” (*Wawancara AHZ Senin 8 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa bentuk *output* pelayanan telah memberikan program layanan unggulan baru seperti kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling. Bentuk keberhasilan juga di dapatkan yaitu tercapainya target pendapatan pajak setiap tahunnya yang telah ditetapkan oleh DPR Sulawesi Selatan, Hal diatas sesuai yang dikatakan Menurut Tjiptono (2014) tentang hasil kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Hasil wawancara selaku KASI Penetapan dan penerimaan UPTP Mks 1 mengatakan:

“Pelayanan kami disini sudah sesuai dengan budaya (5S) yang selalu kami terapkan untuk memuaskan masyarakat. Budaya tersebut kami harapkan dapat membantu sikap pemberi pelayanan kepada masyarakat meskipun sarana ataupun prasarana belum belum menunjang sikap yang dilakukan para pelayansehingga ada sebagian yang merasa tidak puas.” (*Wawancara MM Senin 8 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa bentuk pelayanan yang diterapkan oleh pihak Kantor Pendapatan SAMSAT yaitu buya (5S) senyum, sapa, salam, sopan, dan santun sehingga meski sarana dan prasarana belum

menunjang keberhasilan pelayanan, tetapi sikap pelayan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal di atas sesuai yang dikatakan Hussein (2015) tentang mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Hasil wawancara selaku Perwira Urusan (Paur) STNK

Ditlantas Polda Sulsel mengatakan:

“Pada sistem pelayanan disamsat ini kita lihat para pelayan yang dikerahkan itu sudah sesuai dengan apa yang di tetapkan oleh aturan. Proses pelayanan sudah disiapkan pelayanan unggulan seperti kedai SAMSAT dan juga SAMSAT keliling yang bisa dijumpai masyarakat yang ingin bayar pajak kendaraannya.” (*Wawancara SW Senin 8 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa setiap sistem pelayanan di kantor pendapatan SAMSAT Kota Kakassar telah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. Proses pelayanan yang telah di perbaharui demi pelayanan yang baik yaitu pelayanan unggulan berupa kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling yang dapat masyarakat jumpai dimana saja sehingga proses pelayanan tersebut diharapkan dapat memuaskan masyarakat.

Selanjutnya Hasil wawancara Masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Kalau diliat kedai samsat atau samsat keliling pernah saya dapati juga ada dua orang yang lambat setor dan antri tetapi lebih dahulu dipanggil namanya dibanding orang yang pertama antri, ternyata temannya itu orang samsat yang jadi adminnya disitu.” (*Wawancara FJ Senin 15 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa program unggulan seperti kedai SAMSAT atau SAMSAT keliling masih adanya patologi

birokrasi seperti kolusi yang dilakukan oleh petugas SAMSAT kepada kerabatnya yang di dahulukan dan melewati antrian.

Selanjutnya hasil wawancara masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Kalau dibilang sikap pelayanan sudah baik itu disamsat kantornya ataupun dikedai SAMSAT dan SAMSAT keliling, tetapi masih adaji juga yang andalkan petugasnya sebagai kerabat supaya cepatkan dilayani, mestinya itu pengawasan lebih ketat oleh pimpinan samsat kepada petugasnya supaya tidak ada lagi pelanggaran atau kecurangan begitu yang dilakukan.”  
(*Wawancara RJ Rabu 17 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa sikap pelayan dikantor SAMSAT, kedai SAMSAT ataupun SAMSAT keliling dapat dikatakan cukup baik akan tetapi pelayanan *output* sistem pelayanan tersebut masih saja terjadi patologi birokrasi berupa kolusi yang dilakukan petugas SAMSAT dengan kerabatnya. Semestinya pengawasan oleh pimpinan SAMSAT lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan.

Selanjutnya hasil wawancara masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“Sikap pelayanan sudah baik itu disamsat kantornya ataupun dikedai SAMSAT dan SAMSAT keliling, tetapi masih ada yang andalkan petugasnya sebagai kerabat agar cepatkan dilayani, semestinya pengawasan lebih ketat oleh pimpinan kepada petugasnya supaya tidak ada lagi pelanggaran atau kecurangan seperti itu.” (*Wawancara SY Kamis 18 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa pengawasan pimpinan

petugas pelayan perlu ditingkatkan kepada petugas pelayanan di Program unggulan SAMSAT Kota Makassar.

Selanjutnya hasil wawancara masyarakat selaku wajib pajak kendaraan mengatakan:

“kalau orang-orang disana sudah baikji iya cumin begitumi pernah ada juga saya dapati waktu menguruska disana yang melakukan system orang dalam supaya cepatki dilayani baru nda napentingkanmi yang mengantri lamayya jadi kita kasian mauki apa ka tidak ada temanta.” (*Wawancara SA Kamis 18 Februari 2021*)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas berkaitan dengan indikator Pendekatan Sasaran dapat dipahami bahwa masih adanya sistem kekeluargaan dan kekerabatan yang dilakukan oleh pelayanan sehingga tidak mementingkan orang lain yang mematuhi aturan.

Kemudian kesimpulan secara keseluruhan wawancara informan di atas mengenai Pendekatan Sasaran bahwa bentuk *output* pelayanan telah memberikan program layanan unggulan baru seperti kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling. Bentuk keberhasilan juga didapatkan yaitu tercapainya target pendapatan pajak setiap tahunnya yang telah ditetapkan oleh DPR Sulawesi Selatan. Pelayanan yang diterapkan oleh pihak Kantor Pendapatan SAMSAT yaitu buya (5S) senyum, sapa, salam, sopan, dan santun sehingga meski sarana dan prasarana belum menunjang keberhasilan pelayanan, tetapi sikap pelayan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Setiap sistem pelayanan di kantor pendapatan SAMSAT kota Makassar telah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. Proses pelayanan yang telah di perbaharui demi pelayanan yang baik



yaitu pelayanan unggulan berupa kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling yang dapat masyarakat jumpai dimana saja sehingga proses pelayanan tersebut diharapkan dapat memuaskan masyarakat. Sikap pelayan di Kantor SAMSAT, kedai SAMSAT ataupun SAMSAT keliling dapat dikatakan cukup baik akan tetapi pelayanan output sistem pelayanan tersebut masih saja terjadi patologi birokrasi berupa kolusi yang dilakukan petugas SAMSAT dengan kerabatnya. Semestinya pengawasan oleh pimpinan SAMSAT lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan. hal tersebut belum sesuai yang dikatakan Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) bahwa masih adanya kasus kolusi yang terjadi oleh SDM samsat dalam hal ini adalah petugas SAMSAT.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian bahwa hal yang dijelaskan di atas belum sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan dengan yang peneliti amati.

### **C. Pembahasan**

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan dengan tepat atau mempunyai harapan-harapan yang efisien dari serangkaian pilihan dan memastikan pilihan dari beberapa pemilahan lainnya. Bagian terpenting dalam konsep efektivitas sesungguhnya ialah target pencapaian tujuan sudah sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan harapan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh

serangkaian proses. Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) memberi tiga pendekatan yang diperlukan dalam menilai efektivitas individu, dijelaskan sebagai berikut:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pelayanan di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar UU NO. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan distribusi daerah, kewenangan pemerintah provinsi memungut pajak. Sikap pelayan menerapkan budaya (5S) Senyum, sapa, salam, sopan dan santun sehingga pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak memuaskan. Pelayanan yang maksimal didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap, di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar masih terkendala dengan ruang tunggu yang minim sarana dan prasarananya sehingga ada sebagian wajib pajak yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar. Menurut masyarakat Kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi dapat di tanggulangi sebelumnya oleh Kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana, Hal tersebut belum sesuai dengan yang dikatakan Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) dan Menurut Kasmir (2015) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan dimana sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung sikap pelayanan yang diterapkan.

## 2. Pendekatan proses (*process approach*)

Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar dalam proses menyempurnakan pelayanan selalu berusaha memberikan program layanan yang baru seperti aduan layanan dan juga layanan unggulan dengan harapan wajib pajak dapat puas ketika mendapatkan pelayanan dalam pengurusan, dalam pelayanan itu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar sudah melakukan pengajuan dalam kelengkapan sarana dan prasarana di ruang tunggu yang lengkap agar sesuai dengan sikap pelayanan yang diberikan. Layanan Pengaduan merupakan media proses agar pelayanan di Kantor Pendapatan SAMSAT Makassar sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat. Masyarakat menganggap, pegawai layanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan tetapi masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan, hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Menurut Moenir (2008) bahwa pelayanan merupakan proses yang berkesinambungan dan terstruktur dalam perbaikannya.

## 3. Pendekatan sasaran (*goals approach*).

Bentuk output pelayanan telah memberikan program layanan unggulan baru seperti Kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling. Bentuk keberhasilan juga didapatkan yaitu tercapainya target pendapatan pajak setiap tahunnya yang telah ditetapkan oleh DPR Sulawesi Selatan. Pelayanan yang

diterapkan oleh pihak Kantor Pendapatan SAMSAT yaitu budaya (5S) senyum, sapa, salam, sopan, dan santun sehingga meski sarana dan prasarana belum menunjang keberhasilan pelayanan, tetapi sikap pelayan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Setiap sistem pelayanan di kantor pendapatan SAMSAT Kota Makassar telah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

Proses pelayanan yang telah di perbaharui demi pelayanan yang baik yaitu pelayanan unggulan berupa kedai SAMSAT dan SAMSAT keliling yang dapat masyarakat jumpai dimana saja sehingga proses pelayanan tersebut diharapkan dapat memuaskan masyarakat. Sikap pelayan dikantor SAMSAT, kedai SAMSAT ataupun samsat keliling dapat dikatakan cukup baik akan tetapi pelayanan output sistem pelayanan tersebut masih saja terjadi patologi birokrasi berupa kolusi yang dilakukan petugas SAMSAT dengan kerabatnya. Semestinya pengawasan oleh pimpinan SAMSAT lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan, hal tersebut belum sesuai yang dikatakan Martini dan Lubis (Muchlisin Riadi, 2020) bahwa masih adanya kasus kolusi yang terjadi oleh SDM samsat dalam hal ini adalah petugas SAMSAT.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan dan Saran**

##### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai efektivitas kinerja pegawai SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam melaksanakan tugas pokoknya belum dapat dikatakan Efektif secara keseluruhan. Hal tersebut dikarenakan beberapa indikator yang digunakan yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*), Kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi belum dapat ditanggulangi sebelumnya oleh Kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana.
2. Pendekatan proses (*process approach*) Masyarakat menganggap, pegawai layanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan tetapi masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*). Bentuk output pelayanan telah memberikan program layanan unggulan baru seperti kedai samsat dan samsat keliling. Sikap pelayan di Kantor SAMSAT, kedai SAMSAT ataupun SAMSAT keliling dapat dikatakan cukup baik tapi pelayanan

*output* sistem pelayanan tersebut masih saja terjadi patologi birokrasi berupa kolusi yang dilakukan petugas samsat dengan kerabatnya. Pengawasan oleh pimpinan SAMSAT lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan.

#### **B. Saran**

1. Sebaiknya pemerintah dan stakeholder terkait untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap Pelayanan yang diberikan.
2. Seharusnya perekrutan tenaga ahli (SDM yang berkompeten, jujur dan adil) diutamakan pada proses perekrutan dan pembentukan petugas pelayan.
3. Seharusnya pimpinan dapat meningkatkan pengawasannya terhadap petugas pelayan agar tidak ada lagi kecurangan pelanggaran KKN.
4. Seharusnya pula peningkatan dari segi kualitas aturan prosedur pelayanan dan alur pelayanan yang menerapkan sistem transparansi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bungkaes, et.al. 2013. *Hubungan Efektifitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal "Acta Diurna"
- Danim, sudarwan. 2011. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gaspers, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hussein, Ananda Sabil. 2015. *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partical Least Squases (PLS) dengan smartPLS 3.0*. modul Ajar. Universitas Brawijaya.
- Irsa Yonanda. Dkk. 2017. *Efektivitas Pelayanan aparaturn SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu)*. (jurnal). Universitas Brawijaya, Malang.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Grafindo Persada.
- Kotler, P & Keller, K.L., 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara*.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mardikwati W., Dan Farida N. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*. Jurnal Administrasi Bisnis, 2 (1).

- Moenir, H. AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muclihin, Martini & Lubis. 2011. *Teori Organisasi*. Jakarta: Index.
- N.A. Dwi Putri. 2018. *Efektivitas layanan SAMSAT di kota Tanjung Pinang* (skripsi). Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang.
- Rizky, Hidayat. 2011. *Pengujian Black Box*. Jakarta: Index.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Roderick, B.J. James, W.R.M. dan Gregory, B.J. 2009. *Investigating the Service: A Costumer Value Perspective*. *Journal of Business Research*. Vol 62. No. 7.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara, A. 2008. *Strategi Baku Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.

### **Undang-undang**

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Sumber Internet:**

Emba, Muslimin. (10 Mei 2019). Mahasiswa Demo Di Kantor Samsat Makassar, Gegara Pungli?. *TribunMakassar.com*. Diperoleh dari



<https://makassar.tribunnews.com/2019/05/10/mahasiswa-demo-di-kantor-samsat-makassar-gegara-pungli>.

<https://bapendasulsel.web.id/v1/2019/11/30/bapenda-sulsel-gelar-bimtek-etika-dan-budaya-kerja/>

<https://bapendasulsel.web.id/v1/2018/01/24/inilah-jadwal-samsat-keliling-samsat-makassar/>

<https://bapendasulsel.web.id/>



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

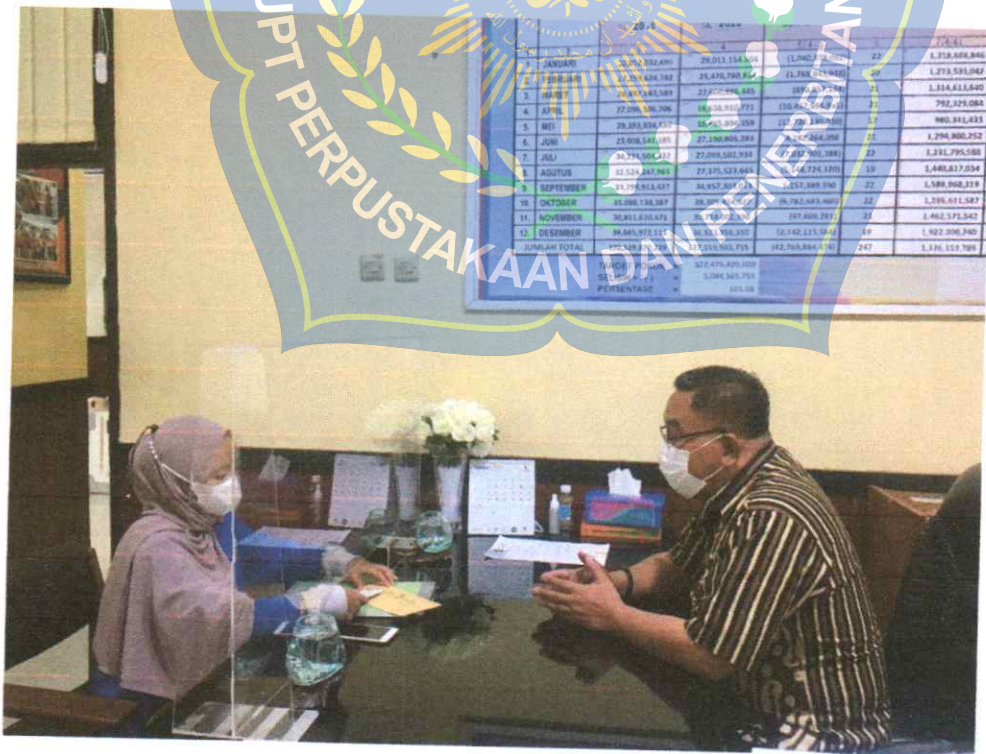
**A**

**N**





REKAPITULASI PERBUKUAN						
NO.	BULAN	REKAPITULASI PERBUKUAN		PERSENTASE	REKAPITULASI PERBUKUAN	REKAPITULASI PERBUKUAN
		REKAPITULASI PERBUKUAN	REKAPITULASI PERBUKUAN			
1	JANUARI	25.012.332.690	29.013.154.640	(1.202.821.950)	20	1.210.608.000
2	FEBRUARI	25.012.332.690	25.470.790.800	(1.758.458.110)	20	1.270.500.000
3	MARET	25.012.332.690	27.070.000.000	(1.957.667.310)	21	1.330.000.000
4	APRIL	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
5	MAY	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
6	JUNI	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
7	JULI	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
8	AGUSTUS	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
9	SEPTEMBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
10	OCTOBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
11	NOVEMBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
12	DESEMBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
Jumlah Total		300.000.000.000	300.000.000.000	0	100	0
TARIF PERBUKUAN		300.000.000.000	300.000.000.000	0	100	0
SELISIR (+/-)		0	0	0	0	0
PERSENTASE		100	100	0	100	0

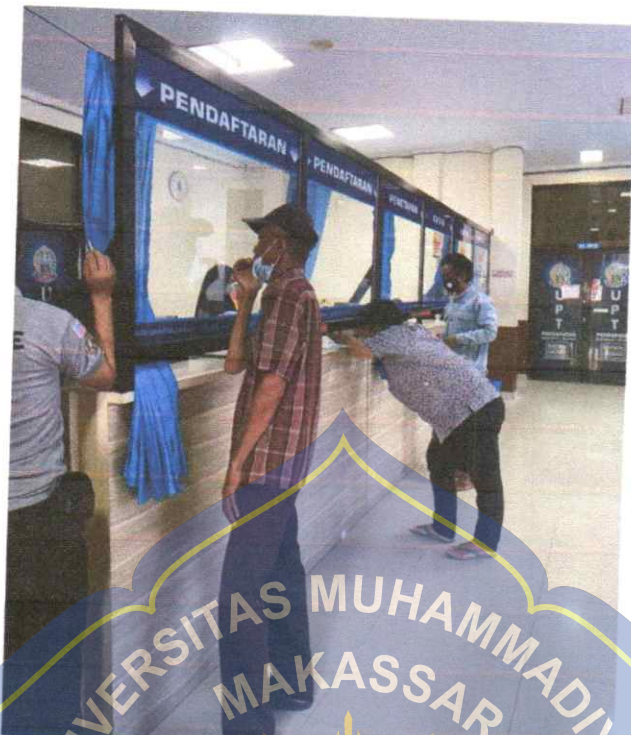


REKAPITULASI PERBUKUAN						
NO.	BULAN	REKAPITULASI PERBUKUAN		PERSENTASE	REKAPITULASI PERBUKUAN	REKAPITULASI PERBUKUAN
		REKAPITULASI PERBUKUAN	REKAPITULASI PERBUKUAN			
1	JANUARI	25.012.332.690	29.013.154.640	(1.202.821.950)	20	1.210.608.000
2	FEBRUARI	25.012.332.690	25.470.790.800	(1.758.458.110)	20	1.270.500.000
3	MARET	25.012.332.690	27.070.000.000	(1.957.667.310)	21	1.330.000.000
4	APRIL	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
5	MAY	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
6	JUNI	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
7	JULI	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
8	AGUSTUS	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
9	SEPTEMBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
10	OCTOBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
11	NOVEMBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
12	DESEMBER	25.012.332.690	27.000.000.000	(1.987.667.310)	21	1.330.000.000
Jumlah Total		300.000.000.000	300.000.000.000	0	100	0
TARIF PERBUKUAN		300.000.000.000	300.000.000.000	0	100	0
SELISIR (+/-)		0	0	0	0	0
PERSENTASE		100	100	0	100	0











Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences

Jl. Bontomatene No. 2, Makassar  
Telp. (0411) 4511000  
Faks. (0411) 4511001  
Email: info@fkip.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Tanggal  
dan  
Tempat

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Pengantar Penelitian**

kepada Yth  
Bapak Rektor dan Kepala Penelitian dan  
Pengabdian kepada Masyarakat (FPMK) Unismuh  
Makassar

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data  
dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak Ibu kiranya  
dapat menjadi Pengantar Penelitian kepada

Nama Mahasiswa : Sifastru  
No. Absen : 105611101416  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Samsat Kota Makassar  
Judul Skripsi : *"Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kota  
Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan  
kerasamannya yang baik, diucapkan banyak terima kasih  
Jazakumallahu Khaeran Katziraa

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Makassar, 22 Januari 2021

Dekan,  
Ub. Wakil Dekan I

**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM : 1084366



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Maulana No. 259, Tj. P. 80132, telp. 0411-3831588 Makassar 90221 E-mail: lp3mu@umh.ac.id



Nomor : 734/05/C 4-VIII/140/2021  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Kepada Yth.  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala UPT P21 BKPMD Prov. Sul-Sel  
di -  
Makassar

12 Jumadil akhir 1442 H  
25 January 2021 M

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0114-FSP.A.I-VIII/I/1442 H/2021 M tanggal 25 Januari 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **SULASTRI**  
No. Stambuk : **105611101416**  
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian-pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 30 Januari 2021 s/d 30 Maret 2021.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dr. H. Abubaker Idhan, MP.  
NBM 101 7716





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 10357/S.01/PTSP/2021  
 Lampiran :  
 Penhal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
 Kepala UPTD Samsat Kota Makassar

di-  
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 734/05/C 4-VIII/I/40/2021 tanggal 25 Januari 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **SULASTRI**  
 Nomor Pokok : 105611101416  
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Jl. Slt Alek,dk, No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor esdara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tol. 30 Januari s/d 30 Maret 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 26 Januari 2021

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si  
 Pangkat : Pembina Tk I  
 Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,  
 2. Peringgal

SIMAP PTSP 26-01-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231



## RIWAYAT HIDUP



**SULASTRI**, lahir di Ujung Pandang pada tanggal 22 Februari 1998. Anak tunggal yang lahir dari pasangan Bapak Bachtiar dan Ibu Hj. Nurbaya. Peneliti mulai menempuh pendidikannya di TK Illiyin, Kelurahan Tompobalang, Kecamatan Sombaopu, Kabupaten Gowa selama 1 tahun. Kemudian melanjutkan Sekolah Dasar di SD Negeri 7 Batangkaluku dan selesai pada tahun 2010. Pada tahun itu juga peneliti mulai melanjutkan pendidikan kejenjang menengah pertama di SMP. Negeri 1 Bontomarannu dan tamat pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA Negeri 3 Sungguminasa dan selesai pada tahun 2016. Karena memiliki keinginan kuat dalam hal pendidikan peneliti melanjutkan jenjang pendidikan disalah satu perguruan tinggi di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar, dan terdaftar sebagai salah satu mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dengan nomor stambuk 105611101416. Pada tahun 2021 penulis berhasil mempertanggung jawabkan hasil karya ilmiah di depan penguji yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kota Makassar” dan mendapatkan gelar S.Sos. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberikan manfaat.