

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bangsa atau negara selalu memiliki harapan untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Salah satunya adalah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memiliki cita-cita yang tercantum pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang menyatakan:

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada; Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/ perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD RI) Tahun 1945 menjelaskan bahwa tujuan utama dari adanya Negara Republik Indonesia di antaranya adalah untuk melindungi seluruh masyarakat yang ada di Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta untuk memajukan kesejahteraan umum, oleh karena itulah Negara Republik Indonesia sesungguhnya dibentuk dengan tujuan untuk menyempurnakan masyarakatnya dan pemerintah yang memiliki fungsi untuk melayani publik. Dalam fungsi pelayanan terdapat tujuan utama yaitu membentuk sebuah keadilan dalam melayani seluruh masyarakat

yang ada di Indonesia. Sehingga, seluruh masyarakat berhak untuk memperoleh perlakuan yang sopan, adil dan sama tanpa harus membedakan, baik yang satu dengan yang lainnya ataupun yang kaya dengan rakyat biasa, berpendidikan atau tidak semua berhak untuk memperoleh perlakuan yang adil dan sederajat.

Guna memaksimalkan dan menciptakan pelayanan publik, pemerintah juga harus menjalankan sebuah kewajiban dalam merealisasikan pelayanan publik yang baik kepada seluruh masyarakat yang ada di Indonesia. Peran pemerintah kali ini tak hanya mengatur dan menciptakan peraturan dan prosedur yang berlaku, akan tetapi pemerintah juga dapat lebih mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat, baik itu pelayanan publik yang menjadi salah satu acuan dalam penilaian terhadap pemerintah dalam menjalankan pelaksanaan serta tugas dan tanggung jawabnya.

Saat menghadapi perubahan dalam era globalisasi yang jelas memiliki berbagai tantangan dan peluang seperti yang sedang terjadi saat ini, sebagai aparatur yang diberikan tanggung jawab oleh negara untuk bertugas memberikan pelayanan masyarakat hendaklah memberikan pelayanan dengan baik dan semaksimal mungkin untuk menuju pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang diberikan aparatur negara terhadap masyarakatnya, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik, penuh tanggung jawab serta berkualitas.

Tercapainya semua urusan pemerintahan yang paling utama adalah dapat menjalankan sebuah pelayanan publik yang baik dengan didukung adanya aparatur negara yang menjadi garis terdepan dengan diberikannya amanat sebagai abdi masyarakat yang handal dan mampu menjalankan keseluruhan penyelenggaraan tugas pemerintahan umum dan pembangunan secara efektif, efisien, dan terpadu, dengan didukung oleh aparat negara yang bertanggung jawab, profesional, serta berkeadilan merupakan sebuah tujuan besar.

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) terhadap kinerja birokrasi, hal ini dikarenakan oleh adanya kebijakan Negara yang bersangkutan dengan pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari sebuah birokrasi. Sehubungan dengan hal yang demikian, kinerja birokrasi secara langsung akan bersangkutan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah serta aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan mempunyai peran dan tanggung jawab terhadap posisi strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Beberapa dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara mana pun, bergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya (Albrow, 1989:23). Dengan demikian, produktivitas dan juga efektivitas dalam efisiensi organisasi negara atau pemerintah akan sangat berpedoman pada aparatur pemerintah yang ada di Negara, hal ini dikarenakan merekalah yang akhirnya akan menjadi pelaksana dalam pemerintahan dan pembangunan.

Keinginan masyarakat Indonesia terhadap pelayanan publik, memiliki hubungan yang berkaitan dengan adanya peran singkat dan perilaku di dalam birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*). Kumorotomo (1994 : 24) menyatakan apabila, Para birokrat sangat membutuhkan kepekaan terhadap etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada publik secara maksimal. Oleh karena itulah sudah sangat jelas, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik jika ada didukung oleh etika dan moral, juga adanya sikap serta tindakan aparatur yang professional dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut bisa meningkatkan keefektivitasan dalam sebuah pelayanan publik, yang dijalankan aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah harus berorientasi kepada pelayanan publik. Guna merealisasikan kondisi tersebut, diperlukan beragam upaya perbaikan dari pemerintah.

Pada masa pandemi virus Covid-19 ini, mengharuskan masyarakat Indonesia untuk untuk terus aktif dalam melakukan adaptasi baru di lingkungan masyarakat sekitar untuk mengurangi kerumunan di satu titik lokasi, adaptasi ini juga diberlakukan bagi penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah telah mengeluarkan sejumlah kebijakan guna mencegah penyebaran virus covid 19. Termasuk sejumlah kebijakan yang terlibat dalam standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh koordinasi penyelenggara pelayanan. Peningkatan pelayanan publik yang diberikan akan dapat menjadi salah satu usaha untuk mencegah persebaran virus

covid-19. Berikut sejumlah hal yang bisa dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam upaya meningkatkan layanan di tengah pandemi, diantaranya:

Pertama: Memberikan berbagai informasi dengan akurat dan transparan terkait standar pelayanan yang akan diberikan. Beberapa penyelenggara pelayanan publik sudah mempunyai media sosial dan juga website, akan tetapi masih banyak media yang belum memanfaatkan dalam penyampaian pedoman pelayanannya, baik dalam memberikan produk layanan, mekanisme, syarat, prosedur, jangka waktu serta penyampaian kinerja kegiatan yang telah dilakukan. Selama masa pandemic covid-19 ini menyampaikan informasi yang jelas dan terupdate dengan beragam media sosial yang ada, sehingga dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi yang jelas guna menghindari adanya kerumunan di antara pengunjung yang ada di lokasi pelayanan.

Kedua: Meningkatkan kualitas sistem terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara online. Pelayanan yang dilakukan melalui sistem online begitu berpengaruh dalam membantu dan memudahkan masyarakat pada masa pandemic covid-19 ini dalam mengakses sebuah informasi yang mereka butuhkan, akan tetapi perlu diperhatikan sebab ada sejumlah pelayanan yang sistemnya belum dapat diubah sistem online, misalnya pembuatan STNK, pembuatan SIM baru, perekaman e KTP dan berbagai layanan lainnya. Sistem yang dilakukan secara online dalam pelayanan ini dapat juga dilakukan dalam proses pengambilan nomor

antrian, pendaftaran atau registrasi maupun pelengkapan berkas yang masih kurang, sehingga bisa dilakukan pengaturan waktu kehadiran dari pengguna layanan publik.

Ketiga: Adaptasi sarana dan prasarana dalam fasilitas pelayanan. Sudah barang tentu dibutuhkan penyesuaian sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini terdapat di lokasi pelayanan dengan kondisi saat ini. Adaptasi yang bisa dilakukan antara lain: dengan memberikan pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti *face shield* dan masker, memberlakukan *social distancing* dengan memberikan jarak di setiap antrian serta ruang tunggu, menyediakan tempat cuci tangan dan juga handsanitizer, juga melakukan pembersihan secara merata baik pembersihan pendingin ruangan maupun penyemprotan disinfektan.

Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Beragam adaptasi/penyesuaian dilaksanakan dalam menjalankan proses pelayanan, tentunya guna mendukung hal tersebut perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terpenting dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika ataupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Pelayanan untuk saat ini telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Meskipun dimasa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap bisa terlaksana dengan baik dan diadaptasi oleh penyelenggara layanan. Oleh sebab itu, diperlukan kesadaran masing-

masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang wajib dilakukan dalam usaha pencegahan penyebaran Covid-19.

Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (Samsat) sebagai salah satu institusi atau perusahaan yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administrasi pada kendaraan bermotor untuk dapat menjadi kreativitas manajemen didalam lingkup pemerintah daerah. Pembentukan organisasi ini sudah memperlihatkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat.

Samsat harus mempunyai cara terbaik guna memenuhi kepuasan wajib pajak dengan cara menyediakan jasa pelayanan pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun, pendaftaran kendaraan bermotor baru, perpanjangan STNK lima tahun. Selaras dengan adanya visi dan misi serta melaksanakan perbaikan secara konsisten sehingga pelayanan yang diberikan semakin baik dapat terwujud. Pelayanan yang maksimal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan salah satu visi yang ada di Samsat Sleman yang dijelaskan dalam misinya yaitu: (1) dengan meningkatkan kualitas kinerja seluruh karyawan Samsat untuk menunjang kualitas layanan yang lebih baik bagi masyarakat, (2) meningkatkan mutu pelayanan agar dapat meningkatkan pendapatan daerah, (3) meningkatkan secara bertahap terhadap pengetahuan keterampilan yang diberikan serta sikap para

karyawan dalam memberikan pelayanan, serta (4) memberikan pelayanan untuk memberikan kesan baik bagi semua pelanggan yang merupakan pelanggan internal ataupun external.

Guna mengadakan pelayanan kepada wajib pajak Samsat Sleman sudah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang tertuang dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2008. Kantor Bersama Samsat Sleman seperti satuan kerja pemerintah daerah lain wajib senantiasa mengevaluasi pada citra pelayanan. Pelayanan yang diberikan dalam pemungutan pajak harus mempertimbangkan kepuasan terhadap wajib pajak dalam memperoleh pelayanan. Samsat Sleman terus berusaha untuk dapat memberikan motivasi kepada petugas agar memperoleh kreasi – kreasi baru mengenai pelayanan dengan efisien, efektif, nyaman dan aman. Para petugas pelayanan diharapkan senantiasa dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta dapat mengembangkan teknologi untuk meningkatkan kualitas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pada kegiatan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, keseimbangan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan petugas pelayanan perlu diperhartikan. Keseimbangan mengenai hak dan kewajiban akan mendukung proses pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Pengaturan mengenai kewajiban

penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya dilandaskan asas-asas pelayanan.

Sebagai penyelenggara pelayanan wajib untuk memperhatikan berbagai macam hal yang berhubungan dengan pelayanan seperti halnya pada standar pelayanan, sistem informasi pelayanan, maklumat pelayanan, tarif pelayanan, fasilitas pelayanan, sikap pelaksana serta mengelola adanya pengaduan yang diberikan dari masyarakat. Penyelenggara pelayanan administrasi kendaraan bermotor telah ditetapkan bersamaan dengan kondisi lingkungan yang sedang terjadi oleh Samsat Sleman. Kabupaten Sleman telah menjadi salah satu wilayah dengan pertumbuhan ekonomi yang begitu tinggi, hal ini dikarenakan potensi - potensi yang dimilikinya. Mayoritas perguruan tinggi di DIY berada di wilayah Sleman sehingga mobilitas kendaraan bermotor begitu tinggi dibanding wilayah lainnya. Di samping itu, adanya tawaran pencairan kredit kendaraan bermotor yang dijamin oleh lembaga leasing dengan proses sederhana mendorong masyarakat untuk melakukan kredit sehingga meningkatkan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Akan tetapi, pada kenyataannya menunjukkan bahwa dengan adanya penyebaran Covid-19 menjadikan jumlah masyarakat yang datang semakin sedikit. Kondisi tersebut menambah keresahan unit kerja SAMSAT Sleman dan masyarakat sekitar terhadap berbagai pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Sleman. Hal tersebut tentunya membawa dampak terhadap rendahnya kinerja yang dilakukan oleh oleh SAMSAT

Sleman terutama dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan public. Berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga pelayanan publik tetap berjalan di tengah ancaman pandemik Covid-19. Seperti halnya di seluruh layanan pembayaran pajak kendaraan yang tetap dibuka baik melalui Kantor Bersama (KB) Samsat, Samsat *drive thru* maupun Samsat Keliling (Samling). Seluruh layanan tetap dibuka seperti biasa, meski terjadi penurunan kunjungan wajib pajak yang melakukan pembayaran adalah 1%.

TAHUN	PAJAK TAHUNAN DAN 5 TAHUNAN	
	UNIT	PENDAPATAN
2019	609.953	308.997.059.100
2020	621.914	312.218.598.000
	2%	1%

Pada tahun 2020 kunjungan SAMSAT Sleman mengalami penurunan kunjungan dibandingkan tahun 2019, akan tetapi tingkat kunjungan pajak tahunan dan 5 tahunan di sana mengalami kenaikan sebesar 2% untuk jumlah unit kendaraan, yang awalnya adalah sebesar 609.953 menjadi 621.914. Dalam hal ini juga mengakibatkan jumlah pendapatan naik sebesar 1%, dari yang mulanya adalah Rp 308 miliar menjadi Rp 312 miliar. Selain itu, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terjadi pada tahun 2020 dari yang sebelumnya terdapat 49.928 unit kendaraan baru, menurun menjadi 33.171 kendaraan, sehingga mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp.11 miliar atau sebesar 34% dari tahun

sebelumnya. Sedangkan bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) mengalami peningkatan jumlah dari yang sebelumnya 10.957 meningkat menjadi 11.601 unit. Selain itu, pendapatan yang dihasilkan meningkat sebesar 5%. (Olah data : Samsat Sleman)

Dilihat dari berbagai pernyataan di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan publik khususnya pelayanan dalam bidang administrasi di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sleman dengan judul : Efektivitas Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sleman.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa implementasi dan efektivitas dari SAMSAT Sleman sangat penting bagi masyarakat maupun bagi Pemerintah DIY. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik SAMSAT Sleman selama pandemic *Covid-19*?
2. Apa faktor penghambat pelayanan publik SAMSAT Sleman selama pandemic *Covid-19*?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan efektivitas pelayanan public SAMSAT Sleman selama pandemic Covid-19
2. Mendeskripsikan factor penghambat pelayanan publik SAMSAT Sleman selama pandemi Covid-19

1.3.2. Manfaat Teoritis

Harapan peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan dapat memberikan ilmu tambahan, terutama adalah dalam menciptakan ide baru kepada pemerintah di masa mendatang kepada kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Dalam hal ini, konsep dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan yang lebih daripada sebelumnya terutama kepada mereka yang mengemban ilmu pemerintahan dan administrasi negara agar dapat menambah serta meningkatkan wawasan mereka yang berhubungan dengan bidang pelaksanaan dan pengawasan terhadap suatu pelayanan publik yang lebih kreatif dan inovatif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan mereka serta meningkatkan kemampuan berpikir terhadap penggunaan teori yang telah digunakan selama mengikuti mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian yang sebenarnya serta dapat menjadi bahan penelitian berikutnya.

1.3.3. Manfaat Praktis

Harapan penulis, dalam penelitian yang ada ini bisa menambah ilmu pengetahuan dan juga wawasan peneliti untuk turun ke lapangan secara mandiri sehingga bisa mendapatkan pengalaman yang dapat meningkatkan keterampilan peneliti. Karena dengan cara peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian, maka peneliti bisa berinteraksi secara langsung dengan subjek - subjek penelitian untuk mengamati gejala - gejala yang sesuai dengan tujuan penelitian dalam rangka memperoleh data yang sesuai dan relevan.

1.4. Literatur Review

Tabel 1.1 Literatur Review

No	Penulis	Judul	Temuan
1	(Tesioja, 2014)	Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar	Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dijalankan oleh samsat maksar belum efektif dan belum selaras dengan mekanisme serta prosedur yang berlaku di Samsat Kota Makassar. Masih banyak masyarakat yang belum memahami syarat-syarat pendaftaran Dimensi pelayanan yang tidak diterapkan dengan baik berakibat pada tidak efektifnya pelayanan yang diberikan oleh samsat kota Makasar.

			Sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diterima belum menunjukkan pelayanan yang efektif dan efisien.
2	(Hidayati, 2014)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dalam Perspektif Pengguna Pelayanan di Kepolisian Resort Mojokerto	Dilihat dari pelayanan yang diberikan kepolisian resort Mojokerto untuk pengunjung sudah efektif, akan tetapi jika dilihat dari sisi sarana penunjang tidak efektif, sebab tidak terdapat fasilitas yang tidak memadai sebagai penunjang ujian. Tata cara juga belum efektif sebab petugas pelayanan yang menunjukkan prosedur pelayanan tidak melaksanakan selaras dengan aturan yang berlaku pada proses pembuatan SIM.
3	(Santos, 2015)	Efektivitas pelayanan dan pengawasan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak	Hasil temuan pada penelitian ini yaitu: Pertama, sistem pelayanan yang sentralistik tidak menggambarkan sistem pelayanan yang efisien dan efektif selaras dengan harapan masyarakat. Kedua, proses pengawasan yang dilaksanakan kantor Direktorat Jenderal (DITJEN) Pajak Timor Leste telah berjalan dengan baik namun belum

			<p>maksimal. Ketiga, pimpinan kantor Direktorat Jenderal (DITJEN) Pajak Timor Leste begitu jarang melakukan evaluasi terhadap kinerja kerja pegawai sehingga pemimpin kurang mengetahui sejauh mana pencapaian pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.</p> <p>Keempat, orientasi perubahan dan langkah perbaikan guna terciptanya administrasi perpajakan yang baik dan mampu memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dengan sistem administrasi, fungsi dan organisasi kelembagaan yang baik, didukung kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang professional.</p>
4	(Putra, 2016)	Efektivitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online (e-Registration) di kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Surakarta, Studi Pendaftaran NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi	<p>Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah diperlihatkan dengan adanya tiga indikator yang ada, yaitu diantaranya adalah adaptasi, integrasi dan pencapaian tujuan. Adaptasi berarti bahwa adanya kesiapan karyawan sudah cukup siap untuk melayani pendaftaran NPWP melalui e-registration, sarana dan prasarana</p>

			<p>yang akan digunakan sudah siap dan mencukupi untuk melakukan pelayanan ke masyarakat.</p> <p>Integrasi Kantor Pelayanan Pajak telah melaksanakan sosialisasi agar menarik simpati dan perhatian masyarakat supaya sadar untuk mendaftarkan dirinya sebagai peserta wajib pajak. Sosialisasi yang sudah dilakukan menggunakan media elektronik seperti radio dan televisi.</p> <p>Pendaftaran melalui e-registration sebenarnya mendapatkan respon yang cepat dari Kantor Pelayanan Pajak. Akan tetapi penyampaian surat keterangan yang sudah terdaftar dan kartu NPWP kepihak wajib pajak masih cukup lama. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dua indikator adaptasi dan integrasi tersebut sudah terbilang kriteria efektif. Akan tetapi kriteria pencapaian tujuan belum memenuhi kriteria efektifitas. Hal ini dikarenakan penyampaian surat keterangan terdaftar dan kartu NPWP masih lama dan pendaftaran manual lebih cepat</p>
--	--	--	---

			dibandingkan pendaftaran online.
5	(Hidayat, 2018)	Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten	Keberhasilan suatu pelayanan dapat dilihat dari pencapaiannya pada tingkat keefektivitasan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa presentase tingkat efektivitas pelayanan pembuatan paspor online mencapai 73,96% dari angka minimal yaitu 11 70%. Hal ini berarti pelayanan sudah berjalan dengan efektif.
6	(Ratnasari, 2018)	Efektivitas Program Layanan Go Sigap Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik	Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa pogram layanan Go Sigap masih belum efektif dalam penerapannya mengingat adanya beberapa kendala yang berkaitan dengan teknologi dan lingkungan. Sasaran yang masih belum tepat dan sosialisasi yang belum dilakukan secara terjadwal atau terstruktur dengan lokasi dan jangka waktu tertentu, serta proses pemantauan yang dirasa kurang maksimal mengakibatkan masyarakat merasa tanggapan/respon yang diterima masih dirasa lambat.
7	(Enitasari & Hertati, 2019)	Efektivitas Pelayanan	1) Pelaksanaan program pelayanan administrasi

		Administrtasi Kependudukan berbasis Aplikasi (BMW) Berkas Mlaku Dewe	<p>kependudukan berbasis aplikasi BMW, Berkas Mlaku Dewe berjalan efektif sesuai dengan standard pelayanan publik (SPP).</p> <p>2) Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan tercapainya target pelayanan publik yang baik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.</p> <p>3) Aplikasi BWM sudah mencapai pelayanan yang baik cepat dan akurat untuk masyarakat.</p>
8	(Ripa'i, 2018)	Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi menuju <i>Single Identity Number</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat	<p>1) Dalam pengolahan data penduduk lebih terstruktur.</p> <p>2) Keamanan data dengan memberikan kepercayaan tidak adanya kebocoran data milik pribadi.</p> <p>3) Adapun faktor penghambat dalam Sumber Daya Manusia (SDM) yang maka masih banyak SDM kurang kompeten dalam menangani SIAK.</p> <p>4) Serta kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat.</p>

9	(Mariska, 2017)	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki wewenang baik permasalahan pelayanan seperti berapa lama pembuatan surat izin usaha bengkel motor, kinerja dari pada pelayanan, ataupun mengenai biaya.
10	(Waruwu & Masitho, 2016)	Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	Dalam penelitian terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dinilai efektif karena pada pelayanannya petugas tanggap dalam menindaklanjuti keluhan pemohon dan petugas tidak menerima imbalan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah peneliti ingin mengetahui efektivitas publik yang dilakukan oleh SAMSAT Sleman pada masa pandemi Covid-19 sangat berpengaruh terhadap jalannya proses pelayanan publik. Selanjutnya pada masa pandemi Covid-19 penyelenggaraan pelayanan harus mematuhi protocol kesehatan guna memberikan pelayanan yang aman dan nyaman

bagi penerima maupun pemberi layanan, maka dari itu perlu adanya pengukuran efektivitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19.

Peneliti melakukan penelitian terhadap tingkat efektivitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 dengan menggunakan indikator efektivitas berdasarkan teori efektifitas Sondang P. Siagian di antaranya a. Adanya kejelasan tujuan yang akan dicapai, b. Adanya kejelasan strategi untuk pencapaian tujuan, c. Bagaimana proses analisis dan perumusan untuk menentukan kebijakan yang tepat, d. Bagaimana cara membuat rencana yang matang, e. Bagaimana cara penyusunan program yang tepat, f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang nyaman, g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, h. Bagaimana sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Selain itu peneliti juga akan mengetahui kendala kendala apa yang dihadapi pada proses pelayanan publik sehingga dapat memberi masukan untuk perbaikan pelayanan publik kedepannya.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas bermula dari bahasa Inggris *effective* yang mempunyai arti suatu keberhasilan atau sesuatu yang dilaksanakan sudah dilakukan dengan baik. Kamus ilmiah populer menjelaskan efektivitas adalah sebagai suatu ketepatan kegunaan, hasil yang diperoleh ataupun sesuatu yang akan menunjang tujuan.

Menurut Steers mengemukakan bahwa efektivitas adalah jangkauan upaya suatu rencana sebagai salah satu sistem dengan

sumber daya dan sarana tertentu untuk mencapai suatu tujuan dan sarananya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tidak memberi tekanan yang tidak wajar kepada pelaksanaanya.

Menurut Gibson, efektivitas merupakan pencapaian suatu harapan dan target yang telah ditentukan guna mendapatkan tujuan yang dilakukan dengan cara usaha bersama. Sasaran dalam tujuan dan target itu dapat membuktikan adanya tingkat efektivitas. Terwujudnya suatu tujuan dan sasaran itu dapat ditentukan oleh tingkat pengorbanan serta usaha yang telah dikeluarkan. (Invancevich, Gibson JL JM, 2001).

David J. Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnely menyebutkan bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan, diantaranya:

- a. Efektivitas individu → didasarkan dari penilaian seorang individu yang mengutamakan hasil karya pegawai/karyawan atau anggota dari suatu organisasi.
- b. Efektivitas kelompok → adanya penilaian kelompok jika antar individu yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Jadi efektivitas didalam suatu kelompok merupakan hasil dari semua kontribusi yang diberikan oleh semua anggota yang ada di organisasi tersebut.
- c. Efektivitas suatu organisasi berasal dari efektivitas satu individu dan kelompok.

Melalui sinergitas, suatu organisasi akan mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya. Efektivitas organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah tercapai. (kumpulan-teori-efektivitas.html, 2009)

Menurut Sondang P. Siagian memberikan definisi bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya agar membuahkan hasil berbagai barang atas jasa kegiatan yang sedang dijalankan. Efektivitas bisa dibilang berhasil jika dilihat dari segi tercapai atau tidaknya sasaran/target yang telah ditentukan. Jika hasil dari kegiatan semakin dekat dengan sasaran, bisa dikatakan maka tingkat efektifitasnya semakin tinggi. (Siagian, 2002).

Abdulrahmat juga menjelaskan bahwa efektivitas merupakan memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya agar menghasilkan beberapa pekerjaan yang selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan. (Abdulrahmat, 2003).

Dari beberapa penjelasan pendapat mengenai efektivitasn, dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah suatu unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam

sebuah organisasi, baik itu kegiatan ataupun program. Hal ini dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran dapat terlaksana sesuai dengan apa yang sudah ditentukan.

1.5.2. Indikator Efektivitas

Efektivitas suatu organisasi bukan suatu hal yang sangat sederhana, karena keefektivitasan dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai menginterpretasikannya. Apabila dilihat dari sisi produktivitas, maka seorang manajer produksi akan memberikan pemahaman bahwa efektivitas merupakan kualitas dan kuantitas dari sebuah output barang dan jasa.

Pengukuran tingkat efektivitas dapat dilihat dengan cara membandingkan antara sebuah rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Akan tetapi, apabila sebuah usaha atau hasil pekerjaan dari tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak mencapai sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Ada juga indikator yang ditemukan oleh S.P Siagian untuk mencapai tujuan efektif atau tidak, sebagai berikut:

- a. Adanya kejelasan suatu tujuan yang hendak dicapai, dengan adanya kejelasan dalam bertujuan, agar pegawai/karyawan dapat melaksanakan tugas sesuai bidangnya dengan sesuai sasaran dan terstruktur agar tujuan organisasi bisa tercapai.

- b. Ketentuan adanya upaya dalam mencapai sebuah tujuan yang diharapkan, sudah diketahui jika strategi adalah jalan yang diikuti untuk melakukan berbagai macam upaya agar tercapainya sasaran yang telah ditentukan supaya pelaksana tidak melakukan kesalahan saat akan mencapai tujuan suatu organisasi.
- c. Dalam proses analisis dan menetapkan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Adanya perencanaan yang matang, pada umumnya bisa memutuskan dari sekarang apa yang akan dikerjakan oleh suatu organisasi di kemudian hari.
- e. Bagaimana suatu organisasi menyusun program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Menyediakan sarana dan prasarana kerja yang bersih dan nyaman, salah satu acuan dalam efektivitas suatu organisasi ialah kemampuan dalam menjalankan pekerjaannya yang dilakukan secara produktif. Hal ini dapat didukung dengan

adanya sarana dan prasarana yang tersedia dan telah disediakan oleh suatu organisasi yang ada.

- g. Membuat program pelaksanaan yang simple, jelas dan efisien, apapun cara yang digunakan baiknya suatu program dapat dilaksanakan. Sehingga apabila tidak dilaksanakan dengan efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan dapat mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Program evaluasi dan pengendalian yang sifatnya mengajarkan, karena sifat manusia yang tidak selalu benar, maka efektifitas dalam organisasi menginginkan sebuah program, evaluasi dan pengendalian. (Siagian, 2002).

Menurut Duncan yang dikutip Richard M. Steers didalam bukunya, Efektivitas suatu Organisasi menjelaskan mengenai ukuran efektivitas, diantaranya:

- a. Pencapaian Tujuan

Sebuah pencapaian merupakan segala usaha untuk mencapai tujuan yang harus dilihat dari sudut bahwa itu adalah suatu proses. Oleh sebab itu, untuk mencapai target terakhir yang semakin terlihat jelas, tentunya memerlukan tahapan-tahapan, baik dalam artian tahapan pencapaian bagian-bagainya maupun tahapan dalam arti periodenya. Tercapainya suatu

tujuan terdiri dari sejumlah faktor, yakni: sasaran dan waktu, dua factor tersebut menjadi sebuah target yang konkrit.

b. Integrasi

Integrasi merupakan tolak ukur untuk tingkat kemampuan suatu organisasi agar dapat mengadakan pengembangan consensus, sosialisasi, dan komunikasi dengan organisasi lain yang berkaitan.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

1.5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkatan efektivitas didalam sebuah perkumpulan organisasi dan perusahaan, diantaranya adalah sebagai berikut: (Steers, 1999)

a. Karakteristik organisasi

Ciri organisasi Steers adalah teknologi dan struktur kedua variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap efektifitas organisasi. Perubahan yang sifatnya inovatif dalam hubungan sesama anggota organisasi atau penyusun hubungan SDM dapat meningkatkan efektifitas sebuah organisasi. Agar tercapai berbagai sebuah kemajuan di dalam struktur organisasi, dapat dilakukan dengan meningkatkan ukuran organisasi, spesialisasi

fungsi, sentra pengambilan keputusan dan formalisasi untuk meningkatkan produktifitas suatu organisasi. Terjadinya kemajuan di sebuah teknologi bisa memperkenalkan cara yang lebih produktif dengan menggunakan saranabarua yang tentunya akan mempengaruhi efektifitas suatu organisasi. Jika dua hal tersebut dimanfaatkan dengan baik tentunya akan mempermudah organisasi agar mencapai tujuan yang telah di tentukan.

b. Karakteristik lingkungan

Karakteristik lingkungan dalam hal ini terdiri dari dua kategori yang seiring berkaitan, diantaranya adalah lingkungan luar dan lingkungan dalam. Lingkungan luar merupakan seluruh kekuatan lingkungan yang timbul dari luar batasan organisasi. Sedangkan lingkungan dalam pada umumnya disebut sebagai iklim dari organisasi yang memiliki berbagai jenis atribut lingkungan kerja.

c. Karakteristik pekerjaan

Lingkungan kerja mempunyai pedoman untuk sebuah tujuan yang akan dicapai dengan kemampuan dan kebutuhan dan yang tidak sama diantara setiap individunya, individu tersebut mempunyai pengaruh secara langsung kepada rasa ketertarikan pada suatu organisasi dan potensi dalam bekerja. Tidak adanya

keterkaitan dan prestasi, efektivitas tidak mungkin bisa terwujud dengan baik.

d. Kebijakan dan praktik manajemen

Kebijakan dan praktik menata dan merapikan suatu tujuan merupakan suatu mekanisme yang terdiri dari penentuan suatu tujuan strategi, proses komunikasi, pencarian dan memanfaatkan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan yang berprestasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, inovasi organisasi, dan adaptasi. Dalam kasus yang terjadi saat ini, seorang manajer memiliki peran penting untuk mengalihkan kegiatan - kegiatan secara profesional agar tercapainya sebuah tujuan.

1.5.4. Pelayanan Publik

a. Definisi pelayanan dan pelayanan public

Arti pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu suatu usaha dan aktivitas untuk melayani kebutuhan yang ada di dalam masyarakat. Sedangkan arti daripada melayani yaitu menolong atau mengambil alih keperluan yang dibutuhkan orang. Untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya, orang – orang perlu usaha, baik dari aktivitas sendiri ataupun secara tidak langsung mengikuti aktivitas orang lain. Aktivitas merupakan sebuah proses yang menggunakan akal, pikiran, anggota badan, dan panca indera

menggunakan alat bantu ataupun tidak, hal ini dilakukan orang untuk memperoleh sesuatu yang di harapkan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa, proses pemenuhan kebutuhan dari aktifitas inilah yang menjadi sebuah pelayanan. (H.A.S, 1992).

Pelayanan adalah suatu proses tercapainya pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sementara itu, pelayanan publik bisa dipahami sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu selaras dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (H.A.S, 1992).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 memutuskan bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pihak penyelenggara pelayanan merupakan instansi pemerintah, pihak penyelenggara memiliki tugas dan fungsi memberi pelayanan untuk masyarakat ataupun pihak yang membutuhkan jasa.

Pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai bentuk kegiatan dalam pelayanan umum yang dilakukan oleh semua instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah - daerah, dan juga di lingkungan BUMN dalam bentuk barang dan jasa, dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(Widodo, 2001).

b. Asas - asas pelayanan publik

Berikut adalah asas – asas yang terdapat pada pelayanan public,
diantaranya:

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang sedang membutuhkan serta tersedia secara memadai dan juga mudah dipahami.
- 2) Akuntabilitas bisa dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan dalam undang – undang.
- 3) Kondisional yaitu kemampuan dan kondisi pemberi layanan dan penerima dengan berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisien.
- 4) Partisipatif adalah peran dan keikutsertaan masyarakat dalam terselenggaranya pelayanan publik dan tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan keinginan/harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan merupakan tidak ada diskriminasi tentang ras, agama, suku, gender, dan status ekonomi.
- 6) Kesamarataan dalam pelayanan adalah terpenuhinya hak dan kewajiban kedua belah pihak saat melakukan pelayanan.

c. Prinsip - prinsip pelayanan publik

Berikut adalah beberapa prinsip yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Kesederhanan → Prosedur pelayanan mudah dipahami dan bisa dijalankan dengan mudah.
- 2) Kepastian waktu → Pelaksanaan pelayanan publik bisa diselesaikan dengan cepat dan efisien.
- 3) Akurasi → hasil dari pelayanan publik bisa diterima dengan baik, sah dan tepat.
- 4) Keamanan → proses pelayanan dan produk dari pelayanan bisa memberi rasa aman dan kepastian dari hukum.
- 5) Tanggung jawab → Kepala penyelenggaraan pelayanan publik ataupun pejabat yang sudah dipilih untuk tanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan menyelesaikan keluhan yang ada saat pelaksanaan pelayanan.
- 6) Adanya sarana dan prasarana yang disediakan → Tersedianya sarana dan prasarana di lingkungan kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang dapat mendukung aktivitas pelayanan termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Akses yang mudah dijangkau → Tempat dan lokasi yang strategis serta sarana pelayanan yang memadai dan mendukung, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan bisa memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- 8) Kesopanan, keramahan maupun kedisiplinan → dalam memberikan pelayanan haruslah mengedepankan sikap sopan, santun, ramah, disiplin dan memberi pelayanan secara ikhlas.
- 9) Kenyamanan → Lingkungan pelayanan harus teratur, tertib, disediakan ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi, lingkungan yang sehat dan indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat ibadah, tempat parkir, toilet, dan lain-lain.
- 10) Kejelasan → yang berarti dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat haruslah transparan dan dapat dimengerti mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang bersangkutan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/masalah/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta kejelasan dalam hal rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

d. Definisi pelayanan (jasa)

Pelayanan merupakan sebuah kunci keberhasilan dan kesuksesan dari berbagai macam upaya pada kegiatan yang sifatnya memberi jasa. Dalam hal ini, fungsi dari pelayanan akan lebih terlihat dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut dapat beradu dalam usaha untuk menarik perhatian para

pelanggan atau pengunjung yang ada di pasar. Beberapa cara yang dapat dilakukan supaya penjualan jasa lebih unggul dibanding dengan para pesaing adalah dengan memberi pelayanan yang bermutu dan berkualitas untuk bisa memenuhi tingkat kepentingan banyak konsumen.

Tingkat kepentingan dan pelayanan yang ditujukan pelanggan kepada jasa yang diberikan oleh mereka terima dapat dibentuk berdasarkan saran dan pengalaman yang mereka dapatkan. Konsumen menentukan sendiri pemberi jasa berdasarkan dari tingkatan kepentingan. Setelah konsumen menerima jasa tersebut mereka akan cenderung mengarah untuk membandingkan cara yang telah mereka dapatkan. Apabila jasa yang mereka rasakan ternyata tidak sesuai dari yang mereka inginkan, para konsumen akan kehilangan minat kepada pemberi jasa. Namun sebaliknya, apabila jasa yang mereka rasakan sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh mereka, maka mereka akan cenderung memakai lagi produk yang ada.

Menurut Kotler dan Keller, (2008:83) jasa merupakan sebuah perilaku atau aktivitas yang bisa diberikan kepada satu orang ke orang lainnya, tidak memiliki wujud serta tidak menimbulkan kepemilikan oleh siapapun. Pembuatan jasa dapat berhubungan dengan produk fisik ataupun tidak.

Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan bisa dilihat dari sebagai sebuah sistem atau program, yang terdiri dari dua kerangka utama, yaitu *service operation* yang sering kali tidak terlihat atau tidak dapat diprediksi posisinya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui oleh pelanggan.

e. Sifat dan klasifikasi pelayanan (jasa)

Kotler dan Keller (2008:39) mengatakan bahwa jasa memiliki 4 sifat yang sangat mempengaruhi dalam desain program pemasaran, diantaranya adalah:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) → tidak sama barang fisik, jasa tidak bisa dipandang, diraba, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum beli jasa tersebut.
- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan) → barang fisik dibuat, dimasukkan kedalam persediaan, disalurkan dari beberapa penyalur, dan digunakan sendiri kemudian, jasa pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- 3) *Variability* (bervariasi) → kualitas jasa tergantung dari siapa yang menyediakan, kapan dan di mana, dan kepada siapa, jasa sangat beragam jenisnya.
- 4) *Perishability* (dapat musnah) → jasa tidak bisa disimpan, jadi bisa habis sewaktu-waktu jasa dapat menjadi masalah

ketika permintaan di dalam masyarakat mengalami proses naik turun.

f. Karakteristik pelayanan

Ada beberapa karakter yang dimiliki oleh pelayanan, menurut Zamke (dalam Ratminto dan Atik, 2005;3) yaitu :

- 1) Konsumen mendapatkan kenangan atau memori atau mendapatkan pelayanan, yang tidak mungkin bisa dijual ataupun diberikan kepada orang lain.
- 2) Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah sesuatu yang langka, setiap dari konsumen dan setiap kontak merupakan sesuatu yang bisa dianggap spesial.
- 3) Suatu pelayanan yang terjadi disuatu saat tertentu, hal ini tidak bisa dibiarkan berada di gudang atau dikirimkan barang.
- 5) Konsumen mengontrol kualitas dengan cara membandingkan harapan dan pengalaman yang diperoleh.
- 6) Jika melakukan kesalahan, satu - satunya cara bisa dilakukan oleh pegawai satu - satunya adalah dengan minta maaf.
- 7) Moral dari pegawai sangat menentukan untuk kelancaran dalam pemberian pelayanan.

g. Dimensi pelayanan

Lima dimensi pelayanan kepada pelanggan menurut Tjiptono, (2005) yaitu:

- a. Reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan sebuah pelayanan publik yang dapat diandalkan, memuaskan dan akurat.
- b. Responsivitas adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap kepada kebutuhan pelanggan, cepat dalam memberi respon kepada permintaan pelanggan dan dengan cepat memperhatikan kebutuhan pelanggan.
- c. Jaminan merupakan kesopanan, kemampuan, dan pengetahuan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
- d. Empati yaitu kemampuan pegawai dalam memberi perhatian secara individual dan bisa memahami keinginan pelanggan.
- e. Tangibilitas adalah bukti nyata dari jasa yang terdiri dari fasilitas fisik serta peralatan pendukung yang digunakan.

1.6. Definisi Konsepsional

Efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang telah disepakati dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

1.7. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, definisi operasional yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1.7.1 Efektivitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengukur suatu variabel dengan menggunakan indikator-indikator tertentu untuk menjabarkan teori tentang efektivitas pelayanan publik. Menurut Siagian, 2013 menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

1.8. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan didalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Moelong (2004:6): mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena

tentang apa yang sedang dialami oleh objek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

1.8.1. Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sedangkan pendapat lainnya menyebutkan penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta, maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini yang didukung oleh data yang berbentuk tabel tunggal kemudian akan dideskripsikan.

1.8.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di SAMSAT Sleman yang beralamat di Jl. Magelang No. KM, Krapyak, Triharjo, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55514

1.8.3. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat melalui hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Pengamatan yang dilakukan

didalam penelitian ini adalah unit sample, yaitu orang yang mendapatkan pelayanan SAMSAT Sleman selama kurun waktu Maret 2021. Proses pengumpulan data primer yang diterapkan dalam penelitian ini adalah antara lain dengan menggunakan metode wawancara.

Data sekunder merupakan sebuah data yang didapatkan secara tidak langsung, yaitu dengan mengambil beberapa pengutipan dari sejumlah sumber terkait. Fungsi dari data sekunder ini yaitu untuk mendukung kapasitas argumentasi dan fakta selama proses penelitian. Adapun prosedur pengumpulan data sekunder yang dilakukan antara lain adalah:

- a. Studi dokumentasi ini adalah dengan menghubungkan antara pengamatan dengan kearsipan data yang ada, baik catatan - catatan program, dan laporan - laporan pelaksanaan yang ada di instansi terkait.
- b. Studi Pustaka merupakan studi yang mempelajari dan memanfaatkan sejumlah informasi yang diperlukan melalui laporan - laporan studi yang berguna.

1.8.4. Unit Analisis Data

Untuk unit analisis data pada penelitian ini peneliti hendak mencoba mencari informan yang sesuai yaitu seseorang yang memberikan suatu informasi yang sesuai dan yang dibutuhkan ketika peneliti mengawali aktifitas pengumpulan data. Informan

dalam penelitian ini yaitu karyawan SAMSAT Sleman dan orang yang mendapatkan pelayanan di SAMSAT Sleman selama bulan Januari 2021.

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data - data yang diperlukan melalui beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut:

a. Pengamatan (*observation*)

Observasi adalah pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk mengamati dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek yang diteliti bersifat perilaku dan tindakan manusia (kejadian - kejadian yang terjadi).

b. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan pernyataan yang sudah disiapkan. Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari sumber terkait. Wawancara merupakan pengumpulan informasi yang diharapkan bisa menyampaikan pertanyaan secara jelas dan kemudian menulis semua jawaban dari pihak terkait (narasumber).

c. Dokumentasi

Data ini diperoleh dari beragam sumber data yang tertulis, baik yang berkaitan dengan masalah kondisi objektif suatu objek penelitian, silsilah dan data pendukung lainnya.

1.8.6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah metode yang penting dalam penelitian, sebab dengan melakukan analisis data, maka akan didapatkan data secara benar. Analisa dilakukan agar menemukan pola. Caranya adalah dengan melakukan pengujian secara sistematis guna menetapkan bagian - bagian, hubungan antara kajian dan hubungan secara keseluruhan. Supaya dapat menentukan pola tersebut, peneliti melakukan penelusuran melalui catatan yang ada di lapangan dan dari hasil wawancara. Teknik analisis data menggunakan cara interaktif dan penyajian data penelitian menggunakan beberapa tahapan:

- a. Mengumpulkan beberapa informasi melalui hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi berupa gambar yang diperoleh.
- b. Reduksi data proses penyisihan , pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Dengan begitu, data yang sudah diperoleh akan diseleksi mana yang akan digunakan dan mana yang tidak perlu digunakan.
- c. Penyajian (*display*) data.

Penyajian data difokuskan agar data yang akan di reduksi terorganisasi. Pada tahap ini, peneliti berupaya menentukan data yang nyata, sehingga dapat menjadi informasi yang bisa disimpulkan. Menampilkan data yang diperoleh dalam penelitian yang rapi dan terperinci merupakan satu langkah penting menuju terwujudnya analisis kualitatif yang valid dan kompatibel.

- d. Tahap terakhir adalah Menyusun kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang dari catatan - catatan lapangan sehingga data yang ada teruji validitasnya.