

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM SAMSAT *DRIVE THRU* PADA  
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
SUDIANG**

**RAIZHAH NURUL ILMI**

**E011201041**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**KULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

**2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Raizhah Nurul Ilmi  
Nim : E011201041  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru* Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang

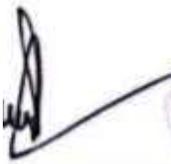
Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Proposal Penelitian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 21 April 2024

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



  
al Ibrahim, M.Si  
011005

  
Prof. Dr. A.W. M.Si  
NIP.196310151989031006

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM SAMSAT DRIVE THRU PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SUDIANG

**RAIZHAH NURUL ILMI**  
**E011201041**

**Skripsi**

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal 22  
Mei 2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan  
pada

Program Studi Administrasi Publik  
Departemen Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Makassar

Mengesahkan  
Pembimbing Tugas Akhir



Mengetahui  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Ibrahim, M.Si  
11005



Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP. 196310151989031006

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru* Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 21 April 2024

Yang menyatakan,



  
Raizhah Nurul Ilmi  
E011201041



## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si sebagai Pembimbing, Drs. Nelman Edy, M.Si sebagai Penguji 1, dan Adnan Nasution, S. Sos., M.Si sebagai Penguji 2. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada Ibu Hj. A. Fitri Dwi Cahyani, SE, M.Si yang telah mengizinkan kami untuk melaksanakan penelitian di lapangan, dan kepada seluruh Staff Kantor Samsat Sudiang atas kesempatan mengambil data untuk memperkaya hasil penelitian saya.

Kepada Paguyuban Karya Salemba Empat Universitas Hasanuddin, saya mengucapkan terima kasih atas beasiswa yang diberikan pada saat menempuh program pendidikan sarjana. Ucapan terimakasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta wakil Dekan FISIP UNHAS; dan seluruh Dosen pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi saya menempuh program sarjana rekan-rekan dalam tim penelitian.

Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Abdul Muis M sebagai cinta pertama dan Ibu Nurhayati sebagai pintu surgaku, saya mengucapkan limpah terimakasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi mereka selama saya menempuh pendidikan. Penghargaan yang besar juga saya sampaikan kepada kakak tercinta, Musdialiati & Riska Pratiwi atas motivasi dan dukungan yang tak ternilai.

Ucapan terima kasih kepada Sahabat Seperjuangan (Ipapay, Ucihay, Mustay, Nunay, Pingky), dan juga kepada (Ocha, Ismi dan Nuhi) serta Calon Mantu Mama Aji (Ipapay, Mustay, Nunay, Tutay, Ika, Idha, Rara, Musda, Indi, dan Yulis), yang sudah menjadi partner yang baik, tempat berkeluh kesah, dan selalu menjadi tempat untuk pulang, terimakasih atas segala bantuan baik pikiran, waktu, materi serta masukannya selama proses perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi.

Terima kasih untuk PENA 20 atas segala suka, duka serta cita yang telah diasa bersama. Kepada Sobat DKP Pride (Kak Nayla, Kak Tenri, Kak Wahidah, Kak Wildan, Kak Dyandi, Ucihay, Nuhiyang, dan Rafli) serta Sobat Biro Manyalaa (Mustay, Asya, Celsi, Imma, Yeni, Ikhsan dan Sulthan) atas cerita, perjuangan, dan kebersamaannya. Terima kasih kepada teman-teman KKNT Gel.110 (Rina, Ediva, Firda dan Adam) atas pengalaman dan kenangan indah selama pengabdian serta menjadi saudara tak sedarah penulis.

Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Chips, Kak Linda dan keluarga. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak baik tenaga maupun waktu. Telah mendukung, menghibur, menjadi tempat berkeluh kesah serta memberikan semangat untuk pantang menyerah. Serta kepada semua pihak yang terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Dan juga terima kasih untuk diri sendiri.

Penulis,



Raizhah Nurul Ilmi

## ABSTRAK

Raizhah Nuru Ilmi. **Efektivitas Pelayanan Program Samsat Drive Thru Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang** (Dibimbing oleh Muh. Akmal Ibrahim)

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan Menganalisis Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru* Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sudiang. Program Samsat *Drive Thru* merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Lima indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas program ini adalah pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif melalui studi kasus. Penelitian ini berlokasi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berusia 18 tahun keatas, telah memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi), KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pernah melakukan proses pembayaran pada layanan *Drive Thru*, serta mengetahui program Samsat *Drive Thru* lebih dalam. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru* Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang masih ada yang belum memenuhi indikator capaian. Hal ini dilihat dari masih adanya kendala dalam proses pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, program Samsat *Drive Thru* dapat meningkatkan realisasi penerimaan pendapatan serta masyarakat dapat merasakan manfaat dengan adanya program Samsat *Drive Thru* ini.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Samsat *Drive Thru*, Efektivitas Program.**



## ABSTRACT

Raizhah Nurul Ilmi. **Effectiveness of Samsat Drive Thru Program Services at the Sudiang One-Stop Single Administration System (SAMSAT) Office** (Supervised by Muh. Akmal Ibrahim)

*This research aims to determine and analyze the effectiveness of the Drive Thru Samsat Program Services at the Sudiang One-Stop Manunggal Administration System (Samsat) Office. The Samsat Drive Thru program is one of the efforts made by the One-Stop Single Administration System Office (SAMSAT) to improve services to the community. The five indicators used to measure the effectiveness of this program are program understanding, right on target, on time, achievement of goals and real change. The method used in this research is a qualitative descriptive research method through case studies. This research is located at the Sudiang One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT) Office. The criteria for informants in this research are people aged 18 years and over, who have a driving license (Driving License), KTP (Resident Identification Card), and STNK (Vehicle Registration Certificate), have previously processed payments at the Drive Thru service, and know the Samsat Drive Thru program goes deeper. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation studies. The results of this research indicate that the effectiveness of the Samsat Drive Thru Program Services at the Sudiang One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT) Office still does not meet the achievement indicators. This can be seen from the fact that there are still obstacles in the service process provided. However, the Samsat Drive Thru program can increase the realization of income receipts and the public can feel the benefits of this Samsat Drive Thru program.*

**Keywords: Effectiveness, Drive Thru Samsat Services, Program Effectiveness.**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRAC .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tinjauan Teori .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	8
BAB II METODE PENELITIAN .....	9
2.1 Pendekatan Penelitian .....	9
2.2 Desain Penelitian .....	9
2.3 Prosedur Penelitian.....	10
2.4 Validitas dan Realibilitas Data .....	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	12
3.1 Pemahaman Program .....	12
3.2 Tepat Sasaran.....	15
3.3 Tepat Waktu.....	18
3.4 Tercapainya Tujuan .....	19
3.5 Perubahan Nyata .....	21
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	25
4.1 Kesimpulan .....	25
4.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	27
 .....	29



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Pada Kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara Tahun 2021-2023 .....	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pendapatan Pada Kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara Tahun 2021-2023 .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Layanan <i>Drive Thru</i> Pada Kantor SAMSAT Sudiang Tahun 2021-2023.....	3
Tabel 1.4 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat <i>Drive Thru</i> Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 3.1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat <i>Drive Thru</i> Tahun 2021-2023.....	17
Tabel 3.2 Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat <i>Drive Thru</i> Pada Wilayah Pelayanan Kantor UPT Pendapatan Makassar II .....	17
Tabel 3.3 Pendapatan Melalui Pelayanan Konvensional Pada Kantor SAMSAT Sudiang Tahun 2017-2019 .....	23
Tabel 3.4 Target dan Realisasi Pendapatan Pada Kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara Tahun 2021-2023 .....	24



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	7
--------------------------------	---



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup.....	30
Lampiran 2	Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan .....	31
Lampiran 3	Surat Selesai Meneliti .....	32
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian.....	33
Lampiran 5	Logbook Penelitian .....	37



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara berkewajiban membantu seluruh warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya melalui pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan keinginan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terhadap peningkatan pelayanan publik. Pemerintah Indonesia sendiri, telah memberikan kewenangan sebesar-besarnya pada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengelola pemerintahan daerahnya sendiri.

Otonomi daerah merupakan penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik dengan membangun struktur tata kelola yang baik. Otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun pada kenyataannya, masih banyak kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu contohnya adalah sistem dan prosedur pelayanan yang seringkali rumit, tidak fleksibel, tidak transparan, dan tidak konsisten. Oleh karena itu, pemberian layanan publik tidak menjamin keamanan hukum, biaya atau waktu, dan banyak perantara serta biaya yang tidak resmi terus terjadi. (Tri, 2022). Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik perlu untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat sehingga terciptanya suatu kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan kinerja pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila pemerintah sudah dapat memastikan bahwa sistem pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus menyederhanakan prosedur dan memberikan pelayanan yang cepat serta biaya yang terjangkau. Dalam hal ini, pemerintah perlu untuk lebih responsif terhadap permintaan dan memastikan bahwa strategi yang digunakan tepat.

Menurut Fernandus dalam Nurhotimah (2021), komitmen negara adalah memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negaranya melalui penyediaan pelayanan publik. Sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara harus memenuhi kebutuhan seluruh warga negaranya untuk mencapai kesejahteraan. Agar negara dapat memenuhi kewajibannya, negara harus memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat lokal secara adil dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, keberhasilan dan efisiensi pemerintahan ditentukan oleh baik atau



publik terhadap masyarakat.  
mempunyai tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan  
us berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna  
nan publik. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan  
leh karena itu, pelayanan publik harus fokus pada pemenuhan  
at secara optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dimana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan konsumen terhadap sistem kinerja sebenarnya penyedia layanan. Salah satu keberhasilan proses pelayanan publik bergantung pada kedua belah pihak yaitu birokrasi (penyedia layanan) dan masyarakat itu sendiri (penerima layanan). Oleh karena itu, untuk menilai kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan dan mempertimbangkan dua aspek utama, yaitu proses internal birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yaitu manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat (pelanggan).

Secara kelembagaan, upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan didukung dengan adanya pembentukan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Hal ini juga diatur dalam Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara. SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memberikan pelayanan secara cepat demi kepentingan masyarakat dimana kegiatan berlangsung di dalam gedung.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang sesuai dengan Pasal 2, tujuan dari SAMSAT adalah untuk memberikan pelayanan terkait registrasi dan identifikasi kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terpadu dan terkoordinasi secara cepat, akurat, transparan, akuntabel dan informatif. Berikut merupakan data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Pada Kantor SAMSAT**  
**Wilayah Makassar II Utara Tahun 2021-2023**

Tahun	Unit_R2	Unit_R4	Unit_Total
2021	36.153	7.799	43.952
2022	44.842	12.393	57.235
2023	86.726	40.228	126.954
<b>Total</b>	<b>167.721</b>	<b>60.420</b>	<b>228.141</b>

Sumber: Kantor SAMSAT Sudiang

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Wilayah Makassar II Utara mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun pada kenyataannya, peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak sebanding dengan realisasi penerimaan pajak daerah. Yang



ada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Target dan Realisasi Pendapatan Pada Kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara Tahun 2021-2023**

Tahun	Target	Realisasi
2021	459,964,728,000	430,216,831,463
2022	488,688,353,266	481,679,045,068
2023	546,536,926,756	519,391,277,650

Sumber: Kantor SAMSAT Sudiang

Pemerintah Daerah menargetkan pendapatan pajak pada kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara. Namun berdasarkan data yang diperoleh, realisasi pendapatan pada Kantor Samsat Wilayah Makassar II Utara belum mencapai target yang telah ditentukan. (Pra penelitian, 8 Desember 2023)

Seluruh komponen yang ada di Kantor bersama Samsat Kota Makassar terus melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan perpajakan agar penerimaan pajak yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pendapatan (UPTD) Samsat Kota Makassar dapat terpenuhi secara optimal. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan antara lain dengan menghadirkan Program Samsat *Drive Thru* seperti yang termuat pada Bab V Pelaksanaan Pasal 22 dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT maka dibentuklah salah satu unit pembantu yaitu Program Samsat *Drive Thru*.

Hadirnya program Samsat *Drive Thru* dirancang untuk memberikan kualitas layanan yang cepat, akurat dan efisien untuk membantu wajib pajak dengan mudah memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta kebutuhan lainnya. Namun, sebelum adanya program Samsat *Drive Thru*, pelayanan dilaksanakan di dalam Kantor Samsat atau biasa disebut Konvensional. Proses pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan prosedur namun berbelit-belit dikarenakan masyarakat harus melengkapi berbagai persyaratan sehingga memakan waktu yang cukup lama. Namun dengan hadirnya Samsat *Drive Thru* dapat mengurangi waktu pelayanan karena persyaratannya yang mudah serta prosedur yang tidak berbelit-belit bahkan masyarakat tidak usah turun dari kendaraan ketika ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berikut adalah data mengenai perkembangan jumlah wajib pajak yang membayar pajak melalui layanan *Drive Thru* di Kantor SAMSAT Sudiang:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Layanan *Drive Thru* Pada Kantor SAMSAT Sudiang Tahun 2021-2023**



Tahun	Unit	
	R2	R4
21	19.545	6.411
22	17.551	6.329
23	23.949	8.868
<b>total</b>	<b>61.045</b>	<b>21.608</b>

SAMSAT Sudiang

**Tabel 1.4**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat**  
***Drive Thru* Tahun 2021-2023**

Tahun	<i>Drive Thru</i> (R2)	<i>Drive Thru</i> (R4)
2021	10,042,900,327	24,553,867,996
2022	11,818,927,050	30,034,464,180
2023	12,910,422,000	32,983,857,500

Sumber: Kantor SAMSAT Sudiang

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat *Drive Thru* tahun 2021-2023 mengalami peningkatan, baik roda dua (R2) maupun roda 4 (R4). Melalui program *Drive Thru* ini, masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses pembayaran pajak juga sangat menghemat waktu. Namun pada kenyataannya, dalam proses pemungutan pajak kendaraan bermotor masih mengalami berbagai keterhambatan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Khristiana & Enggar (2020) tentang “Peran Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” yang mengatakan bahwa Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada lokasi penelitian, jumlah informan, dan metode analisis data yang digunakan.

Penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” yang dilakukan oleh Sinambela dan Putri (2022) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada masalah yang diangkat, dimana dalam penelitian sebelumnya untuk mengetahui bagaimana Pengaruh dan Implementasi Sistem Samsat *Drive Thru* Sedangkan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru*.

Penelitian yang berjudul “Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari Layanan *Drive Thru* Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Padang” yang dilakukan oleh Sartika dkk. (2022) mengatakan bahwa Layanan *Drive Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan penurunan. Namun Layanan *Drive Thru* ini mampu setiap tahunnya memberikan kontribusi dan membantu meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada lokasi penelitian serta masalah yang diangkat.



Penelitian tentang “Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir” yang dilakukan oleh Putri dan Zulkarnaini (2022) mengatakan bahwa Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir belum efektif dan maksimal. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada teori yang digunakan, dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan teori inovasi sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori efektivitas program.

Widyantika *dkk.* (2023), melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerapan Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Samsat *Drive Thru* di Kabupaten Gianyar sudah efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta semakin banyak masyarakat yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak, sehingga realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat melampaui target penerimaan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu penelitian terdahulu menggunakan konsep teori dari Makmur sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori dari Sutrisno.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru* Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang**”. Alasan peneliti memilih judul ini karena menarik dimana dengan adanya program *Drive Thru* ini dapat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak tanpa harus turun dari kendaraan bermotor. Yang pada awalnya, ketika ingin membayar pajak harus melalui berbagai prosedur yang ada serta memakan waktu yang cukup lama. Namun dengan hadirnya Program *Drive Thru* ini, tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat (wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor), tetapi juga dapat meningkatkan pendapatan daerah khususnya di Kota Makassar. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana masyarakat memahami program samsat *drive thru* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang?
2. Bagaimana program samsat *drive thru* tepat sasaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana pegawai samsat bisa melaksanakan program samsat *drive thru* secara tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
4. Bagaimana capaian tujuan program samsat *drive thru* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang?
5. Bagaimana dampak program samsat *drive thru* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang terhadap masyarakat?

## 1.2 Tinjauan Teori

Efektivitas pada hakikatnya mengacu pada sejauh mana suatu organisasi, kegiatan ataupun suatu program berhasil mencapai tujuannya. disebut efektif apabila telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas berarti keberhasilan atau kecukupan. “Efektif” adalah sebuah kata dasar, namun kata sifat untuk “efektif” adalah “efektivitas”. Kata “efektif” berarti “*effective*” dalam baha Inggris, yang artinya “sukses” atau “melakukan sesuatu dengan baik”. Dengan kata lain, efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai.



ers dalam (Sutrisno, 2010), efektivitas pada umumnya hanya rjuan organisasi, yaitu keuntungan, dan berfokus pada aspek rruhan proses, yaitu sumber daya manusia dan perilaku manusia. dan upayanya harus menjadi penting. Peningkatan efektivitas harus i mengkaji perilaku manusia ditempat kerja. Di sisi lain, Miller dalam menyatakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana suatu sistem annyanya. efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi

terutama mengacu pada perbandingan biaya dan hasil, sedangkan efektivitas berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan.

Dari berbagai pendapat yang disebutkan di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek obyektif suatu organisasi. Ketika suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Efektivitas pada hakikatnya didasarkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Makmur dalam (Enadarlita, 2019), mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran.

Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich & Donnely dalam (Rumegang & Sumampow, 2021), menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi terdiri dari: Produksi, yaitu kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan; Efisiensi, yaitu perbandingan antara output dengan input; Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat; keunggulan, yaitu tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal; dan Pengembangan, yaitu mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Selanjutnya Richard M. Steers dalam (Maleke & Tampongangoy, 2022), mengemukakan beberapa ukuran efektivitas yang terdiri dari: Pencapaian tujuan, dimana dalam mencapai tujuan, semua usaha pencapaian tujuan yang ada akan dijadikan sebagai sebuah proses. Oleh sebab itu, supaya pencapaian tujuan akhirnya lebih baik dan terjamin, maka dibutuhkan tahapan dalam proses pencapaiannya, baik dalam tahapan pencapaian bagian-bagiannya juga tahapan dalam arti periodisasinya; Integrasi merupakan suatu penilaian pada kemampuan sebuah organisasi dalam pengadaan sosialisasi, peningkatan persetujuan dan kesepakatan serta komunikasi antara anggota-anggota kelompok masyarakat dan berbagai macam organisasi lainnya tentang nilai-nilai spesifik. Untuk integrasi ini menyangkut dengan bagaimana proses ketika bersosialisasi dilapangan; dan Adaptasi merupakan bagaimana penyesuaian diri yang dilaksanakan dalam menyelaraskan individu dengan segala sesuatu yang berubah di lingkungan sekitarnya. Untuk hal ini, berkaitan dengan keteraturan implementasi kegiatan atau program yang akan dilaksanakan dan harus menyesuaikan dengan keadaan dilapangan.

Penilaian efektivitas program harus dilakukan untuk mengukur sejauh mana program yang dilaksanakan telah memberikan dampak dan manfaat, serta menjadikan



bagai bahan pertimbangan program. Pada dasarnya terdapat mengukur efektivitas suatu program. Misalnya teori efektivitas dikemukakan oleh Campbell J.P dalam (Safira, 2023) yang membagi ke yaitu: Keberhasilan Program, dilihat dari kemampuan operasional program kerja dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan Sasaran, dilihat dari sejauh mana program tepat dengan ditetapkan; Kepuasan Terhadap Program, dilihat dari bagaimana

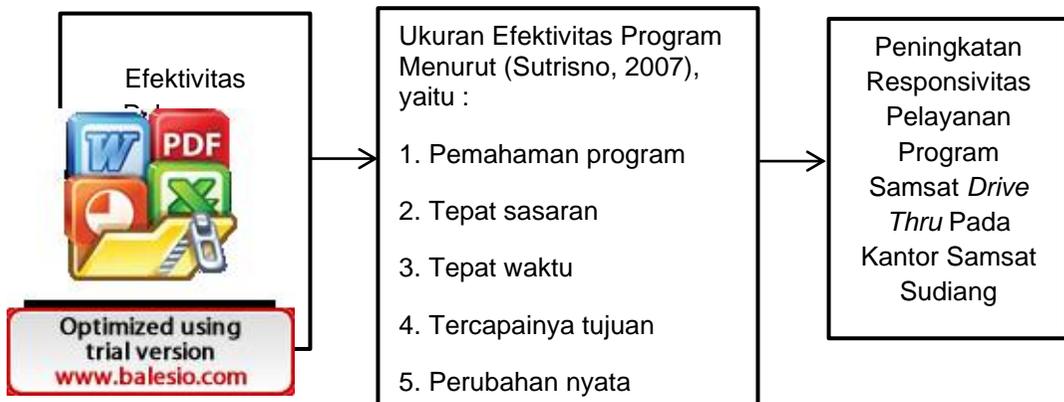
kepuasan pengguna terhadap kualitas dari barang dan jasa yang dihasilkan dari sebuah program; Tingkat Input dan Output, dimana suatu program dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan lebih besar dari pada input suatu program; dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh, dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Selain itu, Budiani dalam (Mamantung dkk., 2023) juga menyatakan bahwa pengukuran efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa variabel yaitu: Ketepatan Sasaran Program, yaitu sejauh mana peserta program mencapai tujuan yang telah ditetapkan; Sosialisasi Program, berkaitan dengan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program agar informasi pelaksanaan program dapat terkomunikasikan kepada masyarakat umum dan peserta program sasaran pada khususnya; Tujuan Program, hal ini berkaitan dengan tingkat konsistensi antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya; dan Pemantauan Program, berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori yang dikemukakan oleh Sutrisno dalam (Anis *et al.*, 2021) yang mengidentifikasi temuan penelitian para ahli mengenai ukuran efektivitas program dalam organisasi yang terdiri dari: Pemahaman Program, dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program; Tepat Sasaran, dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan; Tepat Waktu, dilihat dari sejauh mana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan; Tercapainya Tujuan, hal ini diukur dari sejauh mana tujuan program yang dilaksanakan tercapai; dan Perubahan Nyata, hal ini diukur dari sejauh mana suatu program mampu memberikan dampak pada pihak terkait dan masyarakat serta menciptakan perubahan nyata. Peneliti menggunakan teori ini karena teori ini sesuai dengan topik dan variabel pada penelitian yang akan dilakukan serta teori ini juga sudah menjelaskan secara keseluruhan mengenai fenomena atau permasalahan yang akan diteliti bahkan berdasarkan beberapa literatur yang telah dibaca, teori ini sering dijadikan referensi dalam melakukan sebuah penelitian khususnya untuk mengukur efektivitas suatu program

Setiap indikator diatas akan digunakan untuk membedah masalah yang dibahas. Dengan menganalisis efektivitas pelayanan program samsat *drive thru* pada Kantor Samsat Sudiang sebagaimana tergambar pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.1 Kerangka Pikir**



### 1.3 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pemahaman masyarakat terkait program samsat *drive thru* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan ketepatan sasaran program samsat *drive thru* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan program samsat *drive thru* secara tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan ketercapaian tujuan program samsat *drive thru* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang.
5. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan dampak program samsat *drive thru* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sudiang terhadap masyarakat.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi Peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang efektivitas pelayanan Program Samsat *Drive Thru* dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

2. Manfaat Akademis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mendukung pengembangan keilmuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung peneliti maupun pihak lain mengenai Efektivitas Pelayanan Program Samsat *Drive Thru* pada Kantor Samsat Sudiang, serta wadah untuk menerapkan teori yang telah diterima selama proses perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

3. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan manfaat dan masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pihak-pihak yang ada di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang dalam rangka proses peningkatan efektivitas pelayanan yang ada di Samsat *Drive Thru*.

