

**SKRIPSI**  
**KINERJA BIROKRASI PUBLIK DI KANTOR UPT SAMSAT KOTA**  
**MAKASSAR**

MUH. FADLI AZHIMIASGAR

E011181340



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

**2023**



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

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Fadli Azhimiasgar  
NIM : E011 18 1340  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Kinerja Birokrasi Publik Di Kantor UPT SAMSAT  
Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 23 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Muhammad Yunus, MA.  
NIP 19591030 198703 002

Pembimbing II,

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si.  
NIP 19641218 1988032 001

Mengetahui,  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006





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

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Fadli Azhimiasgar  
NIM : E011 18 1340  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Kinerja Birokrasi Publik Di Kantor UPT SAMSAT  
Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Sarjana, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 Agustus 2023

### Tim Penguji Skripsi

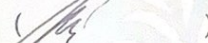
Ketua : Dr. Muhammad Yunus, MA.

()

Sekretaris : Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si

()

Anggota : 1. Dr. Suryadi Lambali, MA

()

: 2. Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si.

()



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

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Fadli Azhimiasgar

NIM : E011 18 1340

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kinerja Birkasi Publik di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 24 Agustus 2023



Muh. Fadli Azhimiasgar



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

## **ABSTRAK**

**Muh. Fadli Azhimiasgar (E011181340). Kinerja Birokrasi Publik Di Kantor UPT SAMSAT Makassar. XI + 85 Halaman +16 Gambar + 5 Tabel + Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing Oleh Dr. Muhammad Yunus, MA dan Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Bagaimana kinerja birokrasi publik di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif guna menganalisa dan menggambarkan dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian, yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara di lapangan. Fokus penelitian ini menggunakan teori dari Dwiyanto (2002), yang terdiri dari 5 komponen, yaitu: (1) Produktivitas; (2) Kualitas Layanan; (3) Responsivitas; (4) Responsibilitas; (5) Akuntabilitas;

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi publik di UPT SAMSAT Makassar dapat dikatakan sudah baik namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan 5 komponen penilaian. Dimana untuk komponen Produktivitas UPT SAMSAT Makassar berperan penting dalam mendukung penerimaan pajak daerah di Sulawesi Selatan. Pada kualitas layanan Masih ada masyarakat yang mengalami kendala dalam mendapatkan informasi yang jelas terkait prosedur, persyaratan, biaya layanan, serta masih ditemukan isu pungli pada proses layanan di UPT SAMSAT Makassar. Selanjutnya, UPT SAMSAT Makassar telah menunjukkan responsivitas yang cukup baik dalam memberikan kemudahan akses informasi layanan kepada masyarakat. Pada komponen responsibilitas UPT SAMSAT sudah berjalan dengan baik dengan memberikan kinerja pelayanannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peraturan yang berlaku, termasuk Peraturan Menteri dan Peraturan Daerah, namun masih terdapat keluhan dan ulasan masyarakat mengenai biaya-biaya yang tidak seharusnya dibayarkan menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan kinerja serta responsibilitas dalam komponen biaya/tarif yang tercantum dalam standar operasional pelayanan. UPT SAMSAT telah memahami pentingnya akuntabilitas dalam mengukur kinerja birokrasi publik. Transparansi melalui sistem informasi, terutama melalui media sosial resmi, telah diterapkan dengan baik, juga telah menunjukkan upaya yang baik dalam hal pertanggungjawaban kepada stakeholder, khususnya dengan melakukan pertemuan rutin dengan Bapenda Sulawesi Selatan.

**Kata Kunci : Kinerja, Birokrasi Publik**



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

## **ABSTRACT**

**Muh. Fadli Azhimiasgar (E011181340). Public Bureaucratic Performance at the UPT SAMSAT Makassar Office. XI + 85 Pages +16 Figures + 5 Tables + Bibliography + Attachments + Supervised by Dr. Muhammad Yunus, MA and Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si.**

This study used a qualitative descriptive method in order to analyze and describe several explanations or descriptions of the discussion based on research data obtained from observations, documentation and interviews in the field. The focus of this study uses the theory from Dwiyanto (2002), which consists of 5 components, namely: (1) Productivity; (2) Service Quality; (3) Responsiveness; (4) Responsibility; (5) Accountability;

The results of the study show that the performance of the public bureaucracy at UPT SAMSAT Makassar can be said to be good, but there are still a number of things that must be considered. This can be seen based on the 5 components of the assessment. Where for the Productivity component of UPT SAMSAT Makassar it plays an important role in supporting regional tax revenues in South Sulawesi. In terms of service quality, there are still people who experience problems in obtaining clear information regarding procedures, requirements, service fees, and issues of extortion are still found in the service process at UPT SAMSAT Makassar. Furthermore, the UPT SAMSAT Makassar has demonstrated quite good responsiveness in providing easy access to service information to the public. In the component of responsibility, the UPT SAMSAT has gone well by providing its service performance in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) and applicable regulations, including Ministerial Regulations and Regional Regulations, but there are still complaints and public comments regarding fees that should not be paid indicating the existence opportunities to improve performance and responsibility in the cost/tariff components listed in service operational standards. UPT SAMSAT has understood the importance of accountability in measuring the performance of the public bureaucracy. Transparency through the information system, especially through official social media, has been well implemented, and has also shown good efforts in terms of accountability to stakeholders, especially by holding regular meetings with the South Sulawesi Bapenda.

**Keywords: Performance, Public Bureaucracy**



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : MUH. FADLI AZHIMIASGAR  
NIM : E011181340  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : KINERJA BIROKRASI PUBLIK DI KANTOR UPT  
SAMSAT KOTA MAKASSAR

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Yunus, MA  
NIP.19591030 198703 002

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si  
NIP 19641218 1988032 001

Mengetahui

Kepala Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP. 19631015 198903 1 006

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Hirabbil 'Alamin, Puji syukur kehadiran Allah Azza Wajalla yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kinerja Birokrasi Publik di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar". Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S.A.P pada Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin. Tak lupa sholawat serta salam tercurahkan kepada junjungan dan panutan kita, manusia yang telah dimuliakan oleh Yang Maha Mulia, yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, serta para sahabatnya yang dimuliakan Allah Azza Wajalla.

Tidak dapat disangkal bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan cobaan yang dihadapi serta usaha yang keras dalam menyelesaikannya. Namun, melalui kesempatan ini dengan segala rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Muhammad Asgar dan Indrawati Zainab yang telah banyak membantu dan mendukung baik secara moril dan materil serta motivasi dan doa yang selama ini beliau panjatkan kepada Allah Azza Wajalla buat penulis. Terima kasih atas pengorbanan disetiap tetes keringat, air mata dan kasih sayangnya yang senantiasa diberikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang sehingga penulis dapat berada pada titik ini. Terkhusus untuk ibu yang sangat penulis cintai dan sayangi terima kasih telah selalu ada menemani disetiap kondisi baik bahagia maupun terpuruk. Semoga dengan semua



dukungan dan doa dari bapak dan ibu terkasih penulis bisa mencapai cita-citanya dan membahagiakan keduanya. Penulis juga berterima kasih kepada adik Muh. Fahrum Azizul yang penulis kasihi.

Dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Muhammad Yunus, MA dan ibu Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si selaku dosen pembimbing 1 (satu) dan dua (2) yang telah meluangkan waktunya memberikan ilmu, masukan, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak awal studi sampai persiapan serta terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini juga tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta Para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Phil Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Prof. Dr Alwi, MSi.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Dr. Muhammad Yunus, MA.** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan **Ibu Dr. Nur Indrayati Nur Indar M.Si.** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan serta meuangkan

waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.

6. Bapak **Dr. Suryadi Lambali, MA** dan Ibu **Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran, masukannya yang sangat memangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
8. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak Lili, DII) dan Staff di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali**. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada seluruh **pegawai di UPT Pendapatan Wilayah Makassar I**, atas bantuan, informasi, dan waktu yang diberikan sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan skripsi ini.
10. Segenap Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS** terimakasih atas pengalaman, kekeluargaan, serta kebersamaan yang tak terlupakan yang telah diberikan selama ini.
11. Terima kasih kepada teman seperjuangan **LENTERA'18** yang merupakan keluarga pertama di kampus. Terima kasih atas momen- momen kebersamaannya dan bantuan yang tak terhingga selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga apa yang telah di citacitakan dapat tewujud dan sampai jumpa di tangga kesuksesan masing-masing.
12. Terima kasih kepada **kawan-kawan RK (Amar, Abe, Andrian, Amin, Borju, Dien, Ejaa, Erwin, Farhan, Fendy, Firman, Hasan, Hafiz, Indrah, Ino, Iqraa, Jema, Kappi, Rahmat, Sandi, Sul, Syahrizal, Ricky, dan Alm. Syahli)** yang

telah menjadi teman dan sahabat yang penulis anggap sebagai saudara sendiri yang senantiasa membantu serta menghibur penulis selama menjalani kehidupan di kampus. Semoga tetap bisa berkumpul dan mencapai kesuksesan masing-masing.

13. Terima kasih kepada rekan seperjuangan **Pejuang Muda Sidrap (Faldo, Taufieq, Fadli, Wana, Riaa, dan Khusnul)** yang telah kebersamai selama penugasan di sidrap dan memberikan pengalaman yang berharga. Semoga bisa berkumpul lagi dilain waktu.
14. Terima kasih kepada **Ainun Qarimah Cahyatul Ikhlas** yang telah sabar dalam memotivasi dan selalu meluangkan waktu dan tenaganya untuk menemani dan membantu penulis dalam segala hal. Terima kasih telah menemani perjalanan hidup penulis sampai saat ini dan semoga kedepannya selalu menjadi partner penulis dalam menggapai kesuksesan.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	2
<b>I.1 Latar Belakang</b> .....	2
<b>I.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>I.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>I.4 Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>II.1 Konsep Kinerja</b> .....	7
II.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	11
<b>II.2 Konsep Birokrasi</b> .....	13
<b>II.3 Konsep Pelayanan Publik</b> .....	14
II.3.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	14
II.3.2. Asas Pelayanan Publik .....	15
II.3.3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	16
II.3.4. Jenis Pelayanan Publik.....	18
II.3.5. Kualitas Layanan Publik.....	19
<b>II.4 Kinerja Birokrasi Publik</b> .....	23
<b>II.5 Konsep UPT SAMSAT</b> .....	25
<b>II.6 Kerangka Berpikir</b> .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	28
<b>III.1 Pendekatan Penelitian</b> .....	28

<b>III.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>III.3 Narasumber/Informan.....</b>	<b>29</b>
<b>III.4 Fokus Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>III.5 Jenis Data dan Sumber Data.....</b>	<b>30</b>
<b>III.6 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>30</b>
<b>III.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>IV.1. Gambaran Umum Kota Makassar.....</b>	<b>33</b>
IV.1.1. Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk.....	33
IV.1.2. Karakteristik Lokasi dan Wilayah.....	35
<b>IV.2. Profil UPT SAMSAT Kota Makassar.....</b>	<b>37</b>
IV.2.1. Sejarah Singkat UPT SAMSAT Kota Makassar .....	37
IV.2.2. Visi dan Misi UPT SAMSAT Makassar .....	38
IV.2.3. Susunan Organisasi dan Kepegawaian UPT SAMSAT Makassar.....	39
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
<b>V.1. Produktivitas .....</b>	<b>44</b>
<b>V.2. Kualitas Layanan .....</b>	<b>48</b>
<b>V.3. Responsivitas .....</b>	<b>52</b>
<b>V.4. Responsibilitas .....</b>	<b>58</b>
<b>V.5. Akuntabilitas .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
<b>VI.1. Kesimpulan.....</b>	<b>68</b>
<b>VI.2. Saran.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel IV.1 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kota Makassar Tahun 2022.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel IV.2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Makassar Tahun 2019-2021.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel IV.3 Jumlah Pegawai UPTD SAMSAT Makassar 2023.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel V.1 Persentase Realisasi PKB dibandingkan Target UPT Samsat Makassar .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel V.2 Data Jangka Waktu Penyelesaian Layanan UPT SAMSAT Makassar.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar IV.1 Peta Kota Makassar.....	32
Gambar IV.2 Struktur Organisasi UPT Samsat Makassar .....	37
Gambar V.1 Ulasan Masyarakat terkait Pelayanan UPT Samsat Makassar di Google Maps .....	47
Gambar V.2 Alur Pelayanan di UPT Samsat.....	49
Gambar V.3 Front Office UPT Samsat Makassar.....	51
Gambar V.4 Website Resmi UPT Samsat Makassar terkait Informasi Pelayanan dan SOP .....	52
Gambar V.5 Proses Layanan Pengaduan di Ruang Kasi Penetapan dan Penerimaan .....	53
Gambar V.6 Standar Layanan Pengaduan, Sara, dan Masukan di UPT Samsat Makassar .....	54
Gambar V.7 Layanan Saran dan Pengaduan Via Aplikasi BAPENDA SULSEL Mobile .....	54
Gambar V.8 Ulasan Mengenai Biaya Pendaftaran UPT Samsat Makassar di Google Maps.....	59
Gambar V.9 Standar Operasional Pelayanan Publik Pengesahaan Tahunan Kendaraan Bermotor UPT Samsat Makassar .....	59
Gambar V.10 Instagram Resmi UPT Samsat Makassar.....	62
Gambar V.11 Website Resmi UPT Samsat Makassar .....	63
Gambar V.12 Layanan Cek Pajak Online Via Aplikasi BAPENDA Mobile .....	64

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi, sebagai sebuah lembaga yang bertanggung jawab terhadap masyarakat, lembaga pemerintah harus dapat beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta harus memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan. Tujuan umum organisasi biasanya bergantung pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien, produktif, dan profesional. Hal ini penting untuk menjamin bahwa organisasi memiliki kinerja yang berkualitas dan kompetitif, sehingga dapat menghasilkan pelayanan masyarakat yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat, Serta harapan negara Indonesia yang semakin maju dan mampu bersaing dalam dinamika global dewasa ini melalui eksekusi permasalahan pemerintahan menjadi lebih baik, sumber daya manusia aparatur pemerintah semakin profesional, dengan pola pikir dan budaya yang mencerminkan integritas dan daya kinerja.

Dalam konteks praktinya, peningkatan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki dampak yang signifikan, terutama dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi faktor penting yang memicu terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan aksi pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh masyarakat yang marak terjadi di berbagai daerah mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat dan membangun kembali kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Jika hal ini berhasil dilakukan, pemerintah akan dapat mendapatkan kembali legitimasinya di mata publik.



Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, Informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan adanya informasi mengenai kinerja maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu sendiri seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus juga melihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja birokrasi menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna layanan tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Maka dari itu kepuasan atas layanan publik menjadi tolok ukur yang paling terlihat dalam menilai kinerja pemerintah karena masyarakat dapat mengevaluasi kinerja pemerintah secara langsung berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, kualitas pelayanan publik merupakan kepentingan banyak orang dan dapat langsung dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah, Pemerintah telah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat

Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang memberikan panduan umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta untuk memastikan pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, kebijakan ini tidak akan dapat tercapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja dengan optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus sejalan dengan usaha optimalisasi kinerja birokrasi dan harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas layanan publik yang baik harus terus ditingkatkan dan diperbaiki sesuai dengan tuntutan masyarakat. Tingginya jumlah keluhan dari pengguna layanan menunjukkan bahwa pemerintah sebagai organisasi publik masih belum mampu menyediakan sistem layanan yang dapat diterima dengan baik. Ini dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik di Indonesia. Banyak organisasi publik yang lebih banyak berfokus pada fungsi regulasi dibandingkan fungsi layanan yang berkelanjutan, hal ini diduga disebabkan oleh kinerja organisasi pemerintah yang masih rendah. Oleh karena itu, inti masalahnya adalah kinerja organisasi pemerintah yang harus ditingkatkan dalam memberikan layanan publik.

Kantor UPT SAMSAT Makassar merupakan Unit Pelayanan terpadu yang mewakili Bapenda Provinsi Sulawesi Selatan dalam hal pemungutan pajak kendaraan dan retribusi. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam Pelayanan Publik. Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja birokrasi yang maksimal dalam memberikan pelayanan. Namun, berdasarkan Observasi lapangan menggunakan data sekunder via ulasan google

maps peneliti melihat dan mencermati yang ada di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar dalam kurun waktu setahun terakhir ditemukan kendala kinerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya ulasan negatif masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan seperti salah satu ulasan yang ditulis pada tanggal 5 Mei 2023 lalu oleh Rebecca Halim yang mengeluhkan kendala dalam pelayanan yang di berikan oleh UPT SAMSAT “saya datang hari jumat jam 11 dan sudah istirahat. Menunggu sampai jam 2 baru buka loket. Mohon di tulis atau beri keterangan yang jelas jam berapa saja jam kerjanya. Terima kasih atas pelayanannya”. Selain masalah tersebut keluhan mengenai pungli juga masih menjadi perhatian dikarenakan masih ditemukannya keluhan masyarakat perihal biaya-biaya yang tidak seharusnya mereka bayarkan dan juga diluar dari Standar Operasional Pelayanan (SOP), hal ini mencerminkan adanya tindakan dari penyelenggara pelayanan yang tidak mematuhi regulasi dalam pemberian layanan. dalam memberikan pelayanan dan kepercayaan masyarakat akan ikut berkurang dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dalam menyusun tugas akhir (skripsi) tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Kinerja Birokrasi Publik Di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar**”. karena penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja birokrasi di kantor samsat di kota makassar dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini Bagaimana produktivitas kerja yang di capai, kualitas layanan yang diberikan, daya tanggap atau responsivitas dalam menanggapi keluhan, kepatuhan terhadap regulasi, serta pertanggungjawaban dan transparansi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Maka dari itu UPT SAMSAT Kota Makassar dituntut harus mempunyai kinerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan instansi kepada masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut:

“Bagaimana kinerja birokrasi publik berdasarkan indikator pengukuran kinerja oleh Dwiyanto (2002) yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar?”

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja birokrasi publik berdasarkan indikator pengukuran kinerja oleh Dwiyanto (2002) yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas di Kantor UPT SAMSAT Kota Makassar

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Kinerja Birokrasi pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mahasiswa yang menggeluti studi keilmuan bidang Administrasi Publik

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dan manfaat bagi pemerintah Kota Makassar khususnya mengenai kinerja dalam pelayanan publik

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 Konsep Kinerja

Dari segi etimologi, istilah "kinerja" dapat diartikan sama dengan "performance" yang berasal dari bahasa Inggris. "Performance" atau "kinerja" umumnya diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Prawirosentono (1999), kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan dan sejalan dengan moral atau etika. Sementara itu, Bernadin dan Russel (seperti dikutip oleh Ruky, 2001) mendefinisikan kinerja sebagai catatan tentang hasil dan fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu.

Menurut Gomes (1999), kinerja dalam konteks prestasi kerja merupakan hasil yang tercapai sebagai dampak dari perbuatan atau tindakan yang dilakukan. Di sisi lain, Siagian (2001) mendefinisikan prestasi kerja sebagai hasil yang diperoleh oleh seseorang berdasarkan ukuran yang berlaku pada pekerjaan tersebut.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja, performance, atau prestasi kerja merujuk pada pencapaian atau hasil yang dihasilkan oleh individu dalam bentuk produk atau layanan, yang digunakan sebagai dasar penilaian kinerja karyawan atau organisasi. Kinerja mencerminkan pengetahuan

karyawan tentang pekerjaannya dan semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya, maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Dalam substansinya, kinerja merupakan hasil konkret dari pekerjaan seseorang di suatu unit organisasi tempatnya bekerja. Untuk menghindari perbedaan pengertian mengenai kinerja, beberapa ahli telah mengajukan definisi-definisi kinerja.

Kata "kinerja" berasal dari istilah "job performance" atau "actual performance". Menurut Mangkunegara (2001), kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Nawawi (2003), kinerja (karya) dapat didefinisikan sebagai hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Kinerja tersebut merupakan sebuah indikator dari hasil kerja seorang karyawan dalam suatu periode tertentu, oleh karena itu dibutuhkan suatu kegiatan penilaian kinerja (performance appraisal). Dessler (1997) menambahkan bahwa kegiatan penilaian kinerja melibatkan perbandingan antara kinerja aktual karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Untuk mencapai kinerja yang baik menurut Byars dan Rue (1997), harus diperhatikan beberapa determinan kinerja. Kinerja merupakan efek bersih dari usaha karyawan yang dimodifikasi oleh kemampuan (ability) dan persepsi atau peran tugas. Dengan demikian, kinerja pada situasi tertentu (given situation) dapat

dipandang sebagai hasil dari interrelationship antara usaha, kemampuan, dan persepsi peran (role perception).

Dalam konteks prestasi kerja, kinerja atau performance merujuk pada pencapaian yang dicapai oleh seorang karyawan dengan menggunakan pengetahuan dan kemampuan yang dimilikinya. Untuk karyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, keterampilan, dan sikapnya saat menjalankan tugas. Kemampuan diukur berdasarkan penguasaan teori dan kemampuan praktis, seperti kemampuan berbahasa asing, pengoperasian komputer, dan lain sebagainya.

Agus Dwiyanto (2002:48) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut:

#### 1) Produktivitas Kerja

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dan output. Konsep produktivitas ini kemudian dirasa terlalu sempit dan General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### 2) Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat

terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

### 3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

### 4) Responsibilitas

Menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

### 5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.



### II.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2010) dalam (Sellang, Kamaruddin 2016) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader;
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;
- d. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal

Mangkunegara (2013) dalam (Sellang Kamaruddin 2016) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja adalah faktor kemampuan(ability) dan faktor motivasi (motivation);

- a. Faktor kemampuan; secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan; kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya pegawai memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam

mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi ini merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam menjabai tujuannya ada 3 kelompok (Streers, 1985:9).

1. Kelompok organisasi, yaitu meliputi struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksud dengan struktur yaitu hubungan yang relatif tetapi tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan sumber daya manusia, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi hasil yang nyata.
2. Organisasi menjakup dua aspek yang walaupun berbeda, namun berhubungan:
  - a) Lingkungan eksternal yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan daam organisasi, misalnya kondisi ekonomi serta peraturan pemerintah
  - b) Lingkungan internal yaitu dikenal sebagai iklim organisasi, dimana hal itu meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja, seperti orientasi pada presentasi karakteristik lingkungan dari organisasi yang bersangkutan dengan lingkungan.

- c) Karakteristik pekerja, menyangkut bagaimana perbedaan diantara individu dalam suatu lingkungan kerja terpengaruhi terhadap proses pencapaian tujuan organisasi.

## **II.2 Konsep Birokrasi**

Menurut Waluyo (2007), birokrasi merujuk pada seluruh organisasi pemerintah yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas negara di berbagai unit organisasi baik di tingkat departemen maupun non-departemen di tingkat pusat dan daerah seperti provinsi, kabupaten, kecamatan, desa, dan kelurahan. Tugas birokrasi adalah membantu negara dalam menjalankan fungsi dan tugas masing-masing sebagai abdi masyarakat dan negara. Namun, di kalangan ilmu sosial, konsep birokrasi sering menjadi sumber perbedaan pendapat karena berbagai interpretasi dan sudut pandang yang berbeda. Terkadang, pemahaman yang negatif tentang birokrasi mencerminkan inefisiensi dan kinerja rendah dari aparatur pelayanan pemerintah (Abdullah, 2000).

Istilah birokrasi merujuk pada keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer, yang membantu pemerintah dan menerima gaji dari negara sebagai pegawai, menurut definisi Muhaimin (Istianto, 2011). Fokus pengertian birokrasi di sini lebih pada pelaksanaannya, yaitu aparatur negara yang memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, birokrasi tidak dapat dipisahkan dari tugas-tugas aparatur yang terstruktur, mulai dari level atas hingga pelaksana di daerah. Pengertian birokrasi juga mengacu pada alat atau instrumen untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan.

## **II.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.3.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, menurut Sinambela (2019: 5) menjelaskan bahwa pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Hayat (2017: 22) pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha pemenuhan kebutuhan publik baik berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik.

### II.3.2. Asas Pelayanan Publik

Setiap instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat, harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan konsisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak. Dalam memberikan pelayanan harus adil atau Tidak diskriminatif 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 pihak. Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 berasaskan:
  - a) Kepentingan umum
  - b) Kepastian hukum
  - c) Kesamaan hak
  - d) Keseimbangan hak dan kewajiban
  - e) Keprofesionalan
  - f) Partisipatif
  - g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
  - h) Keterbukaan
  - i) Akuntabilitas
  - j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
  - k) Ketepatan waktu
  - l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### II.3.3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang harus dipenuhi

bagi penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini dalam hal 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

#### II.3.4. Jenis Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah. Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat ini didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik)



atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

#### II.3.5. Kualitas Layanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas (Tjiptono, 2013) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat (Batinggi, 2013) yang menyatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat/konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan masyarakat/konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan control terbuka. Lebih lanjut, (Tjiptono, 2013) menjelaskan bahwa terdapat tiga karakteristik dari definisi-definisi tentang kualitas, yaitu:

1. Karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal
2. Karakteristik kunci dari kualitas (key quality characteristic), yaitu karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefensikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses.
3. Variabel kunci dan proses (key process variabls), yaitu komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dan kualitas, sehingga manipulasi dan pengendalian variabel kunci dan proses akan mengurangi variasi karakteristik kualitas dan karakteristik kunci dan kualitas.

Dari uraian tersebut, konsep pelayanan yang kondusif untuk dikembangkan dalam otonomi daerah adalah sistem pelayanan terpadu dengan pelayanan berkualitas, sebagaimana diungkapkan oleh (Thoah, 2008) bahwa pelayanan yang berkualitas berarti melayani konsumen Sesuai dengan kebutuhan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. Menurut Tjiptono dan Fandy (2013), sebuah pelayanan aparatur yang berkualitas memiliki ciri-ciri seperti pelayanan yang anti-birokratis, distribusi pelayanan, desentralisasi, dan berorientasi pada klien. Konsep dan model pelayanan birokrasi tersebut pertama kali diusulkan oleh "International Herald Tribune", yang menekankan pentingnya mengurangi tanggung jawab yang terlalu banyak. Meskipun pemikiran-pemikiran tersebut berasal dari negara maju, namun beberapa model pelayanan tersebut masih bisa diadopsi di Indonesia. Dalam upaya untuk menyempurnakan bidang aparatur, pemerintah masih memegang peran penting dalam melakukan intervensi dan mengembangkan sistem pelayanan berkualitas bagi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diterapkan model Manajemen Mutu Terpadu pada instansi pemerintah. Meskipun belum dapat diterapkan secara keseluruhan, konsep ini dapat disesuaikan dengan sumber daya yang tersedia. Manajemen Mutu Terpadu adalah komitmen terpadu untuk meningkatkan kualitas melalui penyempurnaan proses berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Konsep ini berdasarkan fakta dan data yang benar, bukan manipulasi untuk memenuhi persyaratan tertentu. Selain fokus pada kualitas

produk, konsep ini juga harus memperhatikan kepuasan pelanggan dengan memulai konsep "next process in the consumer" dalam proses manajemen terpadu. Dalam Manajemen Mutu Terpadu, selain meningkatkan kualitas, juga harus mempertimbangkan pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan untuk memenangkan persaingan. (Kartasasmita, 2013).

Menurut (Kristiadi, 2001), pelayanan masyarakat yang paling ideal paling tidak memiliki prinsip-prinsip dasar yaitu: (administrasi) pelayanan yang berorientasi pada pasar dimana permintaan langganan atau masyarakat bersama-sama dengan pelayanan yang dilakukan dengan pihak lain, pelayanan yang semakin lama semakin meningkat sedangkan permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apalagi manakala birokrasi telah memacunya untuk peningkatan permintaan, maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur, pelayanan harus dievaluasi tidak saja keberhasilannya akan tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan suatu pelayanan harus diukur dan kalau gagal dapat dipelajari letak kesalahannya serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang agar kegagalan tidak terulang kembali.

Sinamba dkk. (Harbani Pasolong 2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan,

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **II.4 Kinerja Birokrasi Publik**

Menurut S.P Hasibuan (dalam Nasution, F.R., & Sinaga, R.S. 2014), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan, yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang digunakan. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai, sehingga dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya dilihat dari tampilan kerja pegawainya. Kinerja pegawai sendiri dapat diartikan sebagai prestasi kerja yang dicapai, kemampuan kerja dalam penggunaan peralatan kantor, serta faktor-faktor lain seperti kehadiran karyawan. Kinerja pegawai juga dapat diartikan sebagai gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang.

Berdasarkan penjelasan dari Ndraha (2003), kinerja birokrasi Pemerintahan merujuk pada struktur yang terorganisasi dengan baik dan berfungsi dalam memproduksi layanan publik atau jasa tertentu, yang didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab untuk mengantar dan menyerahkan produk tersebut kepada masyarakat, sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sementara menurut Kristiadi (2001), kinerja birokrasi merujuk pada suatu struktur hierarkis yang terorganisir dengan jelas, dimana hubungan kewenangan telah ditentukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara mengkoordinasi pekerjaan dari banyak orang secara sistematis

Agar mempermudah dan mempercepat pelayanan publik untuk mencapai sesuatu yang lebih baik. Sehingga untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sebuah komitmen serta kesiapan birokrat dalam menciptakan kebijakan sebuah pelayanan publik yang prima.

Ruang lingkup birokrasi dapat diketahui berdasarkan perbedaan tugas pokok dan misi yang mendasari birokrasi adalah: (1) Birokrasi pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum dari tingkat pusat sampai daerah (Propinsi, Kabupaten, Kecamatan dan Desa/Kelurahan). (2) Birokrasi fungsional, yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna mencapai tujuan umum pemerintahan. (3) Birokrasi pelayanan (ServiceBureaucracy), yaitu unit organisasi yang pada hakekatnya melaksanakan pelayanan langsung dengan masyarakat. Termasuk dalam konsep ini apa yang

disebut oleh Michael Lipsky sebagai “Street-level Bureaucracy”, yaitu mereka yang menjalankan tugas dan berhubungan langsung dengan warga masyarakat. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain-lain yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2001). Menurut Mangkunegara (2007) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktifitas kerja pegawai (Ahyari dalam Dhermawan dkk, 2012).

## **II.5 Konsep UPT SAMSAT**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 Tentang wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus tentang suratsurat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (persero).

UPT SAMSAT bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pendaftaran dan pengesahan kendaraan bermotor serta pengenaan pajak kendaraan bermotor. Unit kerja ini juga bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan sistem administrasi SAMSAT. Tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan yang diberikan berjalan secara baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, UPT SAMSAT bertanggung jawab untuk melakukan pendaftaran, penyetoran, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). UPT SAMSAT bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan efisien dalam rangka meningkatkan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

UPT SAMSAT dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, UPT SAMSAT harus memiliki sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, serta sistem manajemen yang baik untuk dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien.

## **II.6 Kerangka Berpikir**

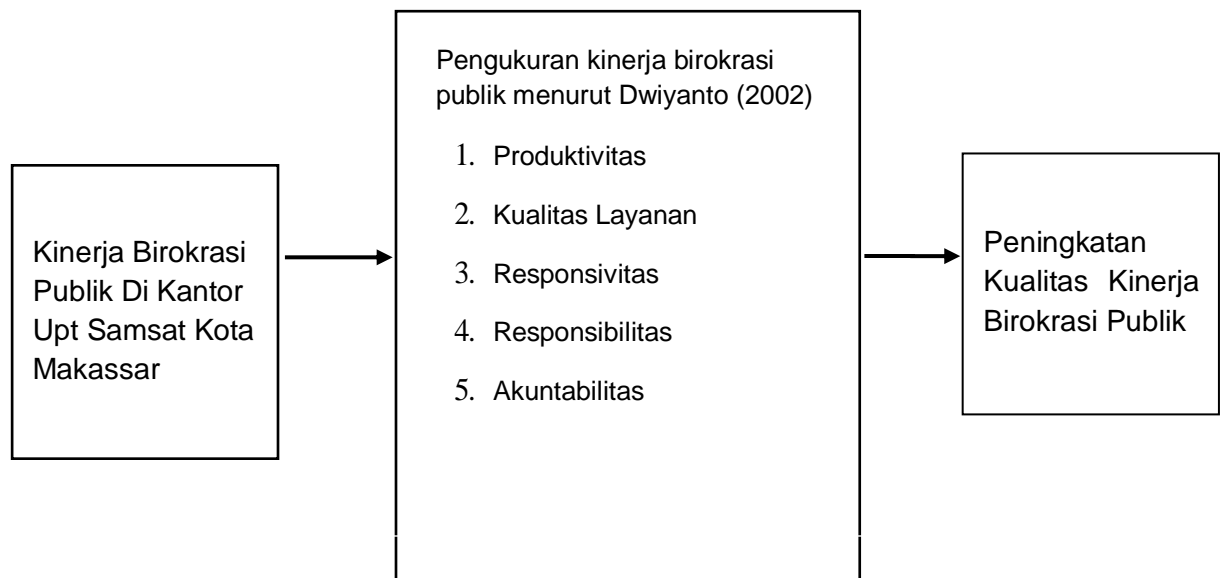
Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi kualitatif.



Kerangka berpikir dinilai sebagai landasan dalam pengembangan konsep dan teori yang digunakan seorang peneliti dalam penelitiannya. Kerangka berpikir adalah penjelasan tentang sesuatu yang menjadi objek permasalahan yang kemudian dirangkai berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang sesuai.

Berdasarkan dari permasalahan dan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teori pengukuran implementasi yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn dalam Mulyadi (2015) sebagai pedoman penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka berpikir yang akan menjadi acuan penelitian ini, sebagai berikut:



**Gambar II.1 Kerangka Pikir**