

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GUNUNG
SUGIH
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

(Skripsi)

**MERDHA DIOZAN FORTUNA
1746041011**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GUNUNG SUGIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

MERDHA DIOZAN FORTUNA

Evaluasi Kinerja Pegawai merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapatkan hasil dari yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai yang ditetapkan atau tidak dan dengan evaluasi kinerja dapat mengambil keputusan untuk kedepannya. Terutama dalam hal kinerja pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selama ini dianggap tidak efektif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kinerja pegawai dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Lampung Tengah dilihat dari segi kuantitas masih buruk, Hal ini dikarenakan jumlah pekerjaan yang diselesaikan tidak mencapai target yang telah dibuat hanya 49,37% jika dipersentasekan kinerja yang dicapai, sehingga secara kuantitas pekerjaan dinilai tidak efektif. Dari segi kualitas juga masih tergolong buruk karena pegawai masih dinilai lambat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kata kunci: Evaluasi, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION OF MOTOR VEHICLE TAX PUBLIC SERVICES IN THE SAMSAT OFFICE GUNUNG SUGIH LAMPUNG CENTRAL REGENCY

BY

MERDHA DIOZAN FORTUNA

Employee Performance Evaluation is a form of assessment of work results or a follow-up process after getting the results of what has been done going well or not, what has been done is achieved or not and with performance evaluation can make decisions for the future. Especially in terms of employee performance in the service of paying motor vehicle taxes which have been considered ineffective. This study aims to obtain an overview of employee performance in the Motor Vehicle Tax Payment Service at the Gunung Sugih Samsat Office, Central Lampung Regency. The research method used in this research is qualitative research methods. Data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that the performance of employees at the SAMSAT Gunung Sugih Office, Central Lampung in terms of quantity was still poor, this was because the number of jobs completed did not reach the target that had been made, only 49.37% if the percentage of performance achieved, so that the quantity of work was considered not effective. In terms of quality, it is still quite bad because employees are still considered slow in completing work.

Keyword: Evaluation, Employee Performance, Pelayanan Public

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GUNUNG
SUGIH
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**Oleh
MIRDHA DIOZAN FORTUNA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi

: **EVALUASI KINERJA PEGAWAI
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR SAMSAT GUNUNG
SUGIH KABUPATEN LAMPUNG
TENGAH**

Nama Mahasiswa

: *Merdha Diozan Fortuna*

No. Pokok Mahasiwa

: **1746041011**

Jurusan

: **Ilmu Administrasi Negara**

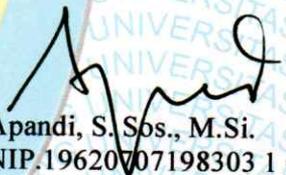
Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

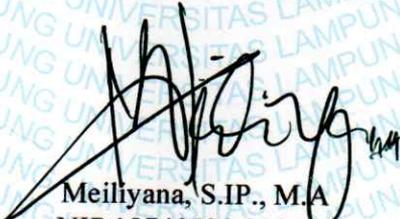
MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP. 19691103200112 1 002


Apandi, S. Sps., M.Si.
NIP. 19620707198303 1 005

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**


Meillyana, S.IP., M.A.
NIP 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

Ketua

: Dr. Noverman Duadji, M.Si.



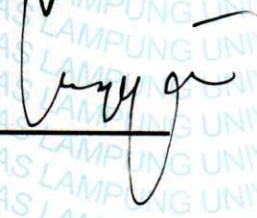
Sekretaris

: Apandi, S. Sos., M.Si.



Penguji Utama

: Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si



2. **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP 19610807 198703 2 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Mei 2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 27 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



Merdha Diozan Fortuna
NPM 1746041011

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Merdha Diozan Fortuna, lahir pada Tanggal 21 Maret 1999 di Ciamis, Provinsi Jawa Barat. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis merupakan buah hati pasangan Bapak Supawi dan Ibu Rosmiati.

Jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh adalah Pendidikan Taman Kanak – Kanak TK Pertiwi Bandar Jaya di selesaikan pada 2005. Sekolah Dasar (SD) di SD N 3 Adijaya Lampung Tengah diselesaikan pada tahun 2011. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP N 3 Terbanggi Besar di selesaikan pada tahun 2014. Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA N 1 Terbanggi Besar diselesaikan pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung. Selama menjadi mahasiswa penulis menjadi anggota Organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Unila. Pada tahun 2020, penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Panca Warna Mesuji, Kecamatan Way Serdang Kabupaten Mesuji. Pada tahun 2020 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan, Niscaya dia akan melihat
balasanNya”

(Q.S Al-Zalzalah: 7:7)

“ Ikhlasikan apa yang hilang seberat apapun itu, Allah SWT sebaik-baiknya
perencana dalam kehidupan “

(Merdha Diozan Fortuna)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dengan kasih sayang-Nya yang tiada tertandingi sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang terkasih yang saya sayangi dan saya hormati dalam hidup saya

Teruntuk Ayah dan Almh. Ibu tercinta“ Supawi “ dan “ Rosmiati”, anugrah Allah SWT yang paling tulus yang diberikan kepada saya karena memiliki orang tua yang senantiasa mencintai, menyayangi, dan selalu mendoakan dalam setiap sujud kepada Sang Pencipta, memberikan segala pengorbanan dan kebajikannya.

Teruntuk Kakaku“ Liony Nike Ovinda, S.H ” dan Adekku “ Galuh Servas Rello Pambudi ” terima kasih atas semangat yang selalu diberikan.

Teruntuk Keluarga Besarku

Terimakasih yang tak terhingga atas semua dukungan yang telah diberikan, doa yang selalu diucapkan, serta kasih sayang dan semangat yang tiada henti.

Teruntuk Sahabatku

Terimakasih atas motivasi dan dukungan yang selalu diberikan.

Serta,

Almamater tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, tuhan semesta alam yang maha kuasa atas bumi, langit dan isinya. Berkat segala kekuatan yang dianugerahkan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GUNUNG SUGIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH”**

Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih pada seluruh pihak yang telah membantu dalam banyak hal untuk menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Syarif Makhya, M.Si. sebagai dekan Fakkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. ketua jurusan Administrasi Negara.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. sebagai dosen sekaligus sekretaris jurusan Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si. sebagai dosen pembimbing utama skripsi Terimakasih atas pembelajaran dan ilmu yang diberikan selama bimbingan, serta waktu yang telah diluangkan untuk membimbing penulis. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan keberkahan dalam segala hal.
5. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si. sebagai dosen pembahas yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis untuk memperbaiki

kesalahan dan kekurangan skripsi ini, serta ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.

6. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si. selaku dosen pembahas skripsi yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran yang diberikan.
7. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP selaku dosen Pemimbing Akademik yang telah memberikan saran untuk judul Skripsi ini
8. Terimakasih kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik tanpa terkecuali. Terimakasih atas segala ilmu yang telah peneliti peroleh selama proses perkuliahan. Semoga dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan peneliti kedepannya.
9. Terimakasih kepada Pimpinan Ditlantas Kepolisian SAMSAT atas izin yang telah diberikan untuk melakukan penelitian, ilmu serta segala kebaikan yang telah diberikan.
10. Terimakasih terkhusus untuk Almh. Ibuku Rosmiati yang selama ini selalu berdoa untuk kelancaran di segala urusanku. Kasih dan doamu selalu menghantarkan segala jalanku untuk menuju kesuksesan dan semoga mama bangga melihat dari surga atas pencapaianku menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Terimakasih kepada Ayahku Supawi, Kakakku Liony Nike Ovinda S.H dan Adekku Galuh Servas Rello Pambudi yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan kuliah setelah banyaknya ujian yang Allah SWT berikan.
12. Terimakasih kepada Keluarga Besarku yang juga selalu memberikan semangat dan doa untuk terus menyelesaikan kuliah.
13. Terimakasih Serda (Mar) Chandika Saftiawan atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan. semoga kamu selalu sehat dan terus menemani dalam keadaan suka duka untuk pencapaian selanjutnya.
14. Sahabat- Sahabatku Manda Amelia Nawawi, S.A.N, Tria Sapta Nada, Amd.Kep, Nindi Oktavia, S.T, Mahellania Giantika , Ervia Nanda Sari, S.E, Sinta Anggraeni, S.Sos, Rice Agustin, S.H, Evi Susanti, S.Pd, Indah

Damayanti, S.Kom, Niken Martinia, S.H dan Dwitika, S.Pd. Terimakasih semangat yang diberikan. Sukses selalu untuk kita semua.

15. Terimakasih untuk para Bude, Pakde, Om, Bulek, atas pertanyaan “ kapan wisuda mbmerdha” yang membuat saya semakin semangat menyelesaikan perkuliahan ini.
16. Terimakasih teman-teman Evi Fitriyani, S.A.N, Mawlidia Syafutri, Muftia Ariffatul Fauziah, Ema Diya Yusita, S.A.N, Yusro Aulia Sari, S.A.N, Nurhasanah,S.A.N Anggun Trytami, S.A.N, Kurota Ayu Mawaddah, Ira Andriyani, Dea Rahmawati, S.A.N Rahmat, Ilham Ramadhan, Else Elmatiana, S.A.N, Viuly Amara Putri, S.A.N, Aulia Khoir Nasution, S.A.N serta teman teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu sukses terus untuk kedepannya.
17. Keluarga KKN di Mesuji, Desa Panca Warna Lilik Nur Zubaedah, S.H , Sasti Ayu Choirunnisa, S.Pd, Ana, Daim, Esti, Bambang terimakasih untuk kerjasama dan kenangan selama 40 hari dan mendapatkan nilai A.
18. Teman-teman ANGKASA, terimakasih untuk pengalaman dan kebersamaan selama kurang lebih empat tahun ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat kesehatan dan Rezeki yang berkecukupan, serta balasan yang lebih besar untuk bapak, ibu, dan teman-teman semua atas kebaikan dan bantuannya selama ini. Hanya ucapan terimakasih dan doa yang dapat penulis berikan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Bandar Lampung,Maret, 2022

Penulis,

Merdha Diozan Frotuna

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja	7
2.2.1 Pengertian Evaluasi Kinerja	8
2.2.2 Tahapan-Tahapan Evaluasi Kinerja.....	9
2.2.3 Pendekatan Evaluasi Kinerja.....	10
2.2.4 Sasaran Evaluasi Kinerja	13
2.3 Tinjauan Tentang Kinerja	14
2.3.1 Pengertian Kinerja	14
2.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai.....	16
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
2.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	20
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.4.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	22
2.5 Kerangka Pikir	25

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Dan Pendekatan Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Penelitian.....	29
3.4 Jenis Dan Sumber Data	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	35

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Samsat gunung sugihkabupaten lampung tengah.....	37
4.1.2 tata organisasi kantor samsat gunung sugih	39
4.1.3 visi dan misi kantor samsat gunung sugih.....	39
4.1.4 struktur organisasi kantor samsat gunung sugih.....	40
4.2 Hasil.....	41
4.2.1 Kuantitas Pekerjaan (<i>Quantity Of Work</i>)	42
4.2.2 Kualitas Pekerjaan (<i>Quality Of Work</i>)	45
4.2.3 Pengetahuan Kerja (<i>Job Knowledge</i>).....	47
4.2.4 Kerjasama Tim (<i>Team Work</i>).....	48
4.2.5 Kreativitas (<i>Creatify</i>)	49
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Kuantitas Pekerjaan (<i>Quantity Of Work</i>)	51
4.3.2 Kualitas Pekerjaan (<i>Quality Of Work</i>)	53
4.3.3 Pengetahuan Kerja (<i>Job Knowledge</i>).....	54
4.3.4 Kerjasama Tim (<i>Team Work</i>).....	55
4.3.5 Kreativitas (<i>Creatify</i>)	56

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Pembayaran pajak kendaraan bermotor.....	3
Tabel 2 Penelitian terdahulu	6
Tabel 3 Informan penelitian	32
Tabel 4 Data pendukung	32
Tabel 5 Penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) tahun 2019 di Samsat gunung sugih lampung tengah	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	29
Gambar 2. Komponen dalam analisis data kualitatif/model interaktif	37
Gambar 3. Triangulasi “Sumber” Pengumpulan Data (Satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data (A,B,C)	38
Gambar 4. Struktur Organisasi Samsat Gunung Sugih.....	42
Gambar 5. Wawancara Bersama Bapak Sugiono, Penerima Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	49

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai di Indonesia ada seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social selain itu diperjelas lagi dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan public yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Dalam era globalisasi dan seiring dengan kemajuan zaman, sebagai suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga dituntut mampu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kinerja pada dasarnya adalah yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. Menurut Hariandja(2005:52) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang ataupun kelompok orang dalam organisasi baik formal ataupun informal, public maupun swasta yang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor: Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*), Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*), Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*), Kerjasama Tim (*Team Work*), Kreativitas (*Creativity*).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah yang bertugas memberikan

pelayanan public berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT Daerah Kabupaten Lampung Tengah dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Berdasarkan Uraian dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat melalui kinerja pegawai. Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu bagian dari Organisasi Pemerintahan untuk mengatur dan mengurus urusan proses pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1 Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Jenis Kendaraan	Jumlah Biaya Pajak	Tahun 2018	Tahun 2019
Sepeda motor	Rp. 250.000 sampai dengan Rp. 300.000	461.257 Unit	591.349 Unit

Sumber: Data Samsat Gunung Sugih, 2019

Dapat dilihat peningkatan jumlah pembelian kendaraan bermotor berbanding terbalik pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tahun 2018 terjadi peningkatan di Tahun 2019. Penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahun 2018-2019 tidak sesuai dengan peningkatan pembelian kendaraan bermotor ini artinya tidak mencapai target jumlah yang seharusnya. Adapun realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimaksud hanya mencapai angka Rp.371.197.041.576 miliar dari target yang telah ditetapkan sebesar Rp 381.737.005.000 miliar. Dengan kata lain bahwa pencapaian target pembayaran pajak kendaraan pada tahun 2019 lalu sebesar 97,24%. Hal ini disebabkan banyaknya masyarakat mendapatkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan masih kurang efektif dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. (*Bapenda Lampung Tengah, 2018*).

Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Gunung Sugih dalam memaksimalkan pelayanan pajak sehingga penerimaan pajak dapat terpenuhi secara maksimal. Evaluasi Kinerja yang dimaksud bertujuan untuk memaksimalkan segala sumberdaya yang ada saat ini agar masyarakat sebagai pelanggan dapat dimudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraannya. Di kantor SAMSAT Gunung Sugih juga dilakukan evaluasi setiap bulan sekali. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan evaluasikerja pegawai pada Kantor SAMSAT Gunung Sugih dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk meminimalisir masalah yang terjadi saat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diharapkan berkurang sehingga dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui kinerja pegawai. Penelitian ini kemudian diungkapkan dalam bentuk Skripsi dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah merupakan persoalan yang harus dipecahkan dan eksistensinya penting dalam riset, karenanya masalah riset dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kinerja pegawai Kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah dalam melayani pembayaran kendaraan bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan daripada penelitian yang dilakukan penulis untuk mengetahui Gambaran Hasil Kinerja Pegawai Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah Terhadap Pembayaran Kendaraan Bermotor.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antarlain:

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan konsep kajian ilmiah dalam Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian mengenai Evaluasi Kinerja Organisasi Publik.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk SAMSAT Gunung SugihLampung Tengah sebagai salah satu bahan evaluasi untuk kemajuan organisasi.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan bahan masukan yang berharga bagi pembaca dalam mengetahui Kinerja Pegawai Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah Terhadap Pelayanan Publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan mempunyai tema yang berhubungan dengan apa yang akan diteliti penulis mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam penelitian ini, Antara lain:

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1.	Nurul Anninda Hasan (2014)	Evaluasi Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung Dalam Pembinaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja.	Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurul Anninda yaitu pada kinerja dan teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan berbeda.

2.	Gede Angga Wardana (2014)	Evaluasi Pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.	Sistem Sistem	Perbedaan dalam penelitian dengan penulis yaitu terlihat dari teori yang digunakan serta indikator yang digunakan. Teori yang digunakan Gede Angga yaitu tentang kinerja organisasi sedangkan teori yang digunakan penulis dalam skripsi ini menggunakan teori evaluasi kinerja.
3.	Dearosa (2017)	Kinerja Pegawai Kantor Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik Samarinda Seberang Kota SAMARINDA.	Pegawai Samsat	Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dearosa yaitu pada Kualitas dalam Pelayanan sedangkan yang dilakukan oleh peneliti didalam skripsi ini lebih kepada Evaluasi Kinerja Pegawai dan teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan berbeda.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2021

2.2. Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja

Penilaian kinerja atau evaluasi kinerja pada dasarnya merupakan factor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Maka dalam hal ini sangat penting melakukan evaluasi kinerja.

2.2.1 Pengertian Evaluasi Kinerja

Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Dalam arti yang lebih spesifik evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai ini atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran (Dunn (2003:608).

Menurut Menggison (Mangkunegara, 2005:10) mengemukakan bahwa evaluasi kinerja atau penilaian prestasi adalah penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya). Selanjutnya menurut Simanjuntak (2005:103), evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

Menurut Wibisono (2006:193) merupakan penilaian kinerja yang diperbandingkan dengan rencana atau standar-standar yang telah disepakati. Pada setiap pengukuran kinerja harus ditetapkan standar pencapaian sebagai sarana kaji banding dimana kaji banding dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Menurut Kreitner dan Kinicki dalam (Wibowo, 2007:261) evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atau sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel.

Berdasarkan dari empat pengertian tersebut maka dapat disimpulkan evaluasi kinerja merupakan suatu proses penilaian yang dilakukan secara

sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Selain itu juga untuk menentukan kebutuhan pelatihansecaratepat, tanggungjawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dimasa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakandalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan. Evaluasi KinerjaPegawai Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah untu meminimalisir pelayanan yang tidak efektif maupun efisien.

2.2.2 Tahapan-Tahapan Evaluasi Kinerja

Sedangkan Simanjuntak (2005) menyatakan bahwa manfaat evaluasi kinerja adalah sebagai berikut: Peningkatan Kinerja Terutama bila hasil menunjukkan kinerja seseorang rendah atau dibawah standar yang telah ditetapkan, maka orang yang bersangkutan dan atasannya akan segera membuat segala upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut, misalnya dengan bekerja lebih keras dan tekun. Untuk itu, setiap pekerja perlu menyadari dan memiliki kemampuan tertentu sebagai dasar untuk mengembangkan diri lebih lanjut keinginan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja sikap tertarik pada pekerjaan dan etos kerja yang tinggi keyakinan untuk berhasil.

Pengembangan SDM sekaligus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan setiap individu, serta potensi yang dimilikinya. Dengan demikian manajemen dan individu dimaksud dapat mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi individu yang bersangkutan, serta mengatasi dan mengkompensasi kelemahan-kelemahannya melalui program pelatihan. Manajemen dan individu, baik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi, maupun dalam rangka pengembangan karier mereka,berikut Tahapan mengenai adanya Evaluasi Kinerja:

a. Pemberian Kompensasi Melalui Individu

Dapat diketahui siapa yang memberikan kontribusi kecil dalam pencapaian hasil akhir organisasi atau perusahaan. Pemberian imbalan atau kompensasi yang adil haruslah didasarkan kepada kinerja atau kontribusi setiap orang kepada perusahaan. Pekerja yang menampilkan yang tinggi patut diberi kompensasi, antarlain berupa: pemberian penghargaan dan atau uang ; pemberian bonus yang lebih besar daripada pekerja lain, dan atau percepatan kenaikan pangkat dan gaji.

b. Program Peningkatan Produktivitas

Dengan mengetahui kinerja masing-masing individu , kekuatan dan kelemahan masing-masing serta potensi yang mereka miliki manajemen dapat menyusun program peningkatan produktivitas perusahaan.

c. Program Kepegawaian

Hasil sangat bermanfaat untuk menyusun program-program kepegawaian, termasuk promosi, rotasi dan mutasi,serta perencanaan karier pegawai.

d. Menghindari Perlakuan Diskriminasi dapat menghindari perlakuan diskriminasi dankolusi, karena setiap tindakan kepegawaian akan didasarkan kepada kriteria obyektif, yaitu hasil evaluasi kinerja.

Berdasarkan pendapat di atas, sistem evaluasi kinerja sebagaimana yang dikembangkan di atas sangat membantu sebuah manajemen kerja baik instansi pemerintah ataupun swasta untuk memperbaiki kinerja pegawai yang kurang maksimal, tujuan evaluasi kinerja ini untuk membangun semangat kerja para pegawai dan mempertahankan kinerja yang baik dan memperbaiki komunikasi kerja.

2.2.3 Pendekatan Evaluasi Kinerja

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo(2007:352), melihat sasaran evaluasi dan strategi pendekatannya, yang disebutkan sebagai pendekatan

terhadap sifat, perilaku, hasil, dan kontijensi. Sementara menurut Robbins dalam Wibowo (2007) melihat evaluasi kinerja dalam ukuran hasil pekerjaan individu, perilaku dan sikap. Pendapat diantara keduanya bersifat saling melengkapi dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pendekatan Sikap

Pendekatan ini menyangku penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu. Sifat biasanya diukur dalam bentuk inisiatif, kecepatan membuat keputusan, dan ketergantungan. Meskipun pendekatan sifat sangat luas dipergunakan oleh manajer, pada umumnya dipertimbangkan oleh para ahli sebagai yang paling rendah. Penilaian sifat kurang sempurna karena relative bermuka ganda terhadap kinerja aktual. Misalnya, penilaian seseorang yang mempunyai ini siatif rendah tidak memberikan sesuatu tentang bagaimana memperbaiki prestasi kerja. Demikian juga, pekerja cenderung bereaksi defenser terhadap umpan balik tentang keperibadiannya, terutama apabila dirasakan kurang menguntungkan dirinya. Ciri seseorang seperti mempunyai sikap baik menunjukkan tingkat kepercayaan diri tinggi, menjadi bergantung, kelihatan sibuk atau kaya pengalaman, namun tidak ada korelasinya dengan hasil pekerjaan.

b. Pendekatan Prilaku

Masalah dalam pendekatan prilaku menunjukkan bagaimana orang berperilaku, dan bukan tentang kepribadiannya. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat prilaku kinerja. Dan banyak hal sulit untuk mengidentifikasi hasil spesifik yang dapat dihubungkan dengan tindakan pekerja . Hal tersebut benar terutama apabila penugasan individu pekerja merupakan bagian dari usaha kelompok . Kinerja kelompok mungkin siap dievaluasi, tetapi kontribusi masing-masing anggota sulit atau tidak mungkin diidentifikasi dengan jelas. Dalam hal seperti ini tidak biasa bagaimana manajemen mengevaluasi perilaku pekerja. Perilaku seorang plant manager yang dapat digunakan untuk evaluasi kinerja adalah

ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan bulanan atau gaya kepemimpinan yang ditunjukkan. Perilaku seorang tenaga penjualan ditunjukkan oleh rata-rata jumlah kontak telepon perhari atau jumlah hari sakit yang dipergunakan dalam setahun.

c. Pendekatan Hasil

Apabila pendekatan sikap mengfokuskan pada orang dan pendekatan perilaku mengfokuskan pada proses, pendekatan hasil mengfokuskan pada produk atau hasil usaha seseorang. Dengan kata lain, adalah apa yang telah diselesaikan individu. Manajemen berdasarkan sasaran merupakan format yang umum untuk pendekatan hasil. Dengan menggunakan kriteria hasil, seorang plantmanager dapat dinilai berdasarkan kriteria jumlah yang diproduksi, sisa yang ditimbulkan, dan biaya produksi per unit. Demikian pulalahnya, seorang tenaga penjualan dapat diukur dari volume penjualan seluruhnya, peningkatan penjualan dan jumlah rekening yang akan diciptakan.

d. Pendekatan Kontijensi

Pendekatan sifat, perilaku, dan hasil cocok untuk dipergunakan tergantung pada kebutuhan situasi tertentu. Oleh karena itu diusulkan pendekatan kontijensi yang selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Namun demikian, pendekatan sikap cocok ketika harus membuat keputusan promosi untuk calonnya mempunyai pekerjaan yang tidak sama. Sementara itu, pendekatan hasil dibatasi oleh kegagalannya menjelaskan mengapa tujuan penilaian tidak tercapai. Secara keseluruhan, pendekatan perilaku muncul sebagai yang terkuat, tetapi tergantung pada situasi, seperti ketika pekerja dengan pekerjaan yang tidak sama dievaluasi untuk promosi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sasaran evaluasi dan strategi pendekatannya terbagi kedalam tempat kelompok pendekatan, yaitu pendekatan terhadap sifat, perilaku, hasil, dan kontijensi.

2.2.4 Sasaran Evaluasi Kinerja

Sasaran-sasaran evaluasi kinerja aparatur sebagaimana yang dikemukakan Sunyoto dalam (Mangkunegara, 2005:2011) adalah sebagai berikut:

- a. Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi.
- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
- c. Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode yang selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai sarana dan prasarana yang diperlakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- d. Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dan pemimpinya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai system bijak (merit sistem) dan sistem promosi lainnya.

Menurut Kreiner dan Kinicky (Wibowo, 2007:265) evaluasi kinerja dapat digunakan untuk:

- a) Adminitrasi pengkajian;
- b) Umpan balik kinerja;
- c) Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu
- d) Mendokumentasi keputusan kepegawaian;

- e) Penghargaan terhadap kinerja terdahulu;
- f) Mengidentifikasi kinerja yang buruk;
- g) Membantu dalam identifikasi tujuan;
- h) Menetapkan keputusan promosi;
- i) Pemberhentian pegawai; dan
- j) Mengevaluasi pencapaian tujuan.

Berdasarkan sasaran di atas, evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik didalam organisasi. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Kinerja sangat tergantung para pelaksananya, yaitu karyawannya agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam *corporateplanningnya*. Perhatian tersebut hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konsepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaik dan berjalanya pelaksanaan organisasi pemerintah dengan efektif dan efisien.

2.3. Tinjauan Tentang Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan tergantung dari kemampuan sumberdaya manusia yang menjalankan pekerjaannya menghasilkan kinerja didalam perusahaan. Sebagaimana diungkapkan oleh Sinambela (2012:136), bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukansesuatu keahlian tertentu. Kinerja

pegawai sangatlah diperlukan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Rivai (2011:309) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Pengertian lain yang dikemukakan menurut Prawirosentono dalam (Sutrisno, 2010: 170), menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan pengertian yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011:9), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasibuan (2016) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Sedarmayanti (2011, 260) menjelaskan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan yang mana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Prawirosentono dalam Sinambela (2012:5) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan secara kualitas maupun kuantitas ataupun perilaku nyata yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan perannya di dalam pelayanan.

2.3.2. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Tujuan evaluasi kerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi. Dalam penilaian kinerja tidak hanya menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal sesuai dengan bidang dari tugasnya semua layak untuk dinilai. Menurut Rivai (2011:552), Tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi:

- a. Meningkatkan etos kerja
- b. Meningkatkan motivasi kerja
- c. Untuk mengetahui tingkat kerja karyawan selama ini.
- d. Untuk mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
- e. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji.
- f. Untuk membedakan antar karyawan satu dengan lainnya.
- g. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan dalam penugasan seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi pekerjaan, promosi, kenaikan jabatan, dan pelatihan.
- h. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.
- i. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.

- j. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desaian pekerjaan, lingkungan kerja mereka.

Tujuan penilaian kinerja pegawai juga untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam suatu organisasi, secara lebih spesifik menurut Cahyani (2005:93) terdapat lima poin penting dalam tujuan dari penilaian kinerja yaitu:

Meningkatkan saling pengertian antar pegawai tentang persyaratan kinerja.

1. Sebagai umpan balik, yaitu mencatat dan mengakui hasil kerjaseorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik lagi, atau sekurang-kurangnya berprestasi seperti sebelumnya.
2. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan, aspirasi, dan meninngkatkan kepedulian terhadap *kariier* atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
3. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan ,sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi dengan potensinya.
4. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhhan pelatihan, khususnya rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Tujuan penilaian kinerja menurut beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penilaian terhadap kinerja pegawai diharapkan dapat memperbaiki kinerja yang dinilai belum memuaskan sesuai dengan tujuan organisasi yang telah disusun, dengan adanya penilaian maka pegawai yang telah berprestasi dapat mempertahankannya dan memotivasi pegawai yang lain.

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Secara teori terdapat banyak factor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut (Sedarmayanti, 2017) kinerja dipengaruhi oleh sebelas faktor, diantaranya yaitu:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai
2. Sarana pendukung
3. Keterampilan
4. Menejemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan social
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi,dan
11. Kesempatan berprestasi

Sedangkan Mangkunegara (2006:16) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari dua faktor, yakni:

- a. Faktor Individu.
Secara psikologi, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Faktor Lingkungan Organisasi.
Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu

dalam mencapai kinerja, antara lain seperti uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Hariandja (2005:52), mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau pun kelompok orang dalam organisasi baik formal ataupun informal publik maupun swasta yang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor-faktor dalam pencapaian kinerja sebagai berikut:

a. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*)

Yaitu banyaknya beban pekerjaan atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja sesuai dengan apa yang di bebankan.

b. Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*)

Merupakan tingkat sejauhmana pekerjaan itu baik atau buruk buat pegawai. Inidapat dilihat dari segi ketelitian, kerapihan kerja, kecepatan, untuk menyelesaikan pekerjaan, keterampilan dan kecekatan pegawai dalam bekerja.

c. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang diselesaikan dengan *background* pendidikan atau keahliannya dalam suatu pekerjaan. Hal ini dapat ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas.

d. Kerjasama Tim (*Team Work*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal atau kerjasama antar pegawai, akan tetapi kerja sama secara

horizontal pun merupakan factor yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi yaitu dimana pemimpin organisasi dan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan menghasilkan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.

e. *Kreativitas (Creatify)*

Kemampuan seseorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cara-cara atau inisiatif sendiri dianggap efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan organisasi.

2.4. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Suatu birokrasi tentu memiliki tujuan dan pencapaian, salah satu tujuan dan pencapaian birokrasi publik adalah memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, hal ini sependapat dengan Kolter dalam Putri (2016:71) merumuskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau aktifitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan guna mencapai suatu tujuan dan menawarkan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sedangkan itu Supriatna dalam Putri (2016:70) menyebutkan bahwa pelayanan public merupakan pelaksanaan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah guna untuk mencapai kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Demikian pula dengan definisi yang ditawarkan oleh Duadji (2013:6) dimana ia menyatakan bahwa pelayanan atau layanan publik merupakan tren yang sangat familiar dalam keseharian serta sudah menjadi konsumsi bagi masyarakat dalam keseharian, pelaksanaan berupa interaksi dan penyelenggaraan fungsi kepublikan lembaga atau badan publik yaitu pemerintah pada suatu negara.

Selain itu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah negara, keberhasilan pengelolaan suatu negara dinilai seberapa tepat dan baiknya pelayanan yang dikelola dan diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk mencapai kemakmuran.

Pengertian lain mengenai pelayanan publik adalah menurut Dwiyanto (2011:2) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebuah isu yang sangat strategis karena menjadi tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakat atau warganya guna memberikan pelayanan berupa kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Sedangkan itu Cowell dalam Hardiyansyah (2018:13) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau aktifitas dan manfaat yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan sesuatu, serta proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk secara fisik atau bentuk nyata.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah suatu aktifitas untuk melakukan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat yang wajib diberikan oleh pemerintah baik itu pemerintah nasional, daerah dan kota guna untuk mencapai suatu tujuan serta sebagai bentuk penyelenggaraan undang-undang tentang pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat dan kepentingan umum. Pelayanan public juga sebagai acuan penilaian pemerintah untuk melihat seberapa baik kinerja dan pelaksanaan dalam mensejahterakan masyarakat serta sebagai gambaran dari hasil pada sistem tatanan pemerintah yang diberikan kepada publik yaitu berupa pelayanan public serta untuk mencapai tujuan dibentuknya sebuah negara.

2.4.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan public yang melekat pada masyarakat dapat diklasifikasikan dan katagorikan, hal ini sependapat dengan Mahmud dalam Hardiyansyah (2018:26) yang menyatakan bahwa pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diklasifikasikan dan dikatagorikan kedalam dua katagori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar merupakan pelayanan yang paling mendasar yang sangat wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a) Kesehatan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan salah satu kebutuhan paling utama dalam masyarakat, maka kebutuhan dasar berupa kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan.

b) Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar merupakan bagian kedua dari kebutuhan dasar yang paling penting dan harus dipenuhi pemerintah bagi masyarakat. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan terutama pendidikan dasar yang akan diberikan kepada masyarakatnya.

c) Bahan Kebutuhan Pokok Selaian kesehatan dan pendidikan,

pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok, bahan kebutuhan pokok masyarakat misalnya adalah beras, minyak goreng, minyak tanah dan lain sebagainya. Bahan kebutuhan pokok merupakan bagian pelengkap dari pelayanan dasar.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan public juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, pelayanan umum merupakan pelayanan yang paling sering digunakan setelah pelayanan kebutuhan dasar. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administrative ialah Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, pelayanan administratif sendiri memiliki berbagai fungsi sebagai persyaratan dalam kehidupan sehari-hari selain itu pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam menerima bantuan atau bahkan membuat sebuah usaha. Pelayanan administrative meliputi sebagai berikut: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akte kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

b) Pelayanan barang

Pelayanan barang ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menunjang kebutuhan pelayanan publik. Sedangkan itu pelayanan barang sendiri

merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dan sebagai alat untuk mencapai tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik, berikut beberapa contoh pelayanan berupa barang seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public dan pelayanan jasa merupakan pelayanan yang paling dibutuhkan bagi masyarakat selain itu pelayanan jasa merupakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pada saat mengatasi masalah urgensi seperti bencana alam, kemacetan dan lain sebagainya. Berikut kata gori pelayanan jasa diantaranya adalah pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasapos, sanitasi lingkungan, persampahan, *drainase* ,jalan dan trotoar, penanggulangan bencana yaitu banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan social berupa asuransi atau jaminan sosialatau social *security*.

Berdasarkan pengertian dan penjabaran mengenaiklasifikasi pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Samsat Gunung Sugih ini dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum dan jika ditarik kesimpulan yang lebih mendalam maka pelayanan dibidang administrasi berupa pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan dalam organisasi di Kantor Samsat. Hal ini merupakan bagian dari pelayanan umum yang diberikan pemerintah atau instansi pemerintah yang masuk kedalam katagori atau klasifikasi pelayanan administrative publik.

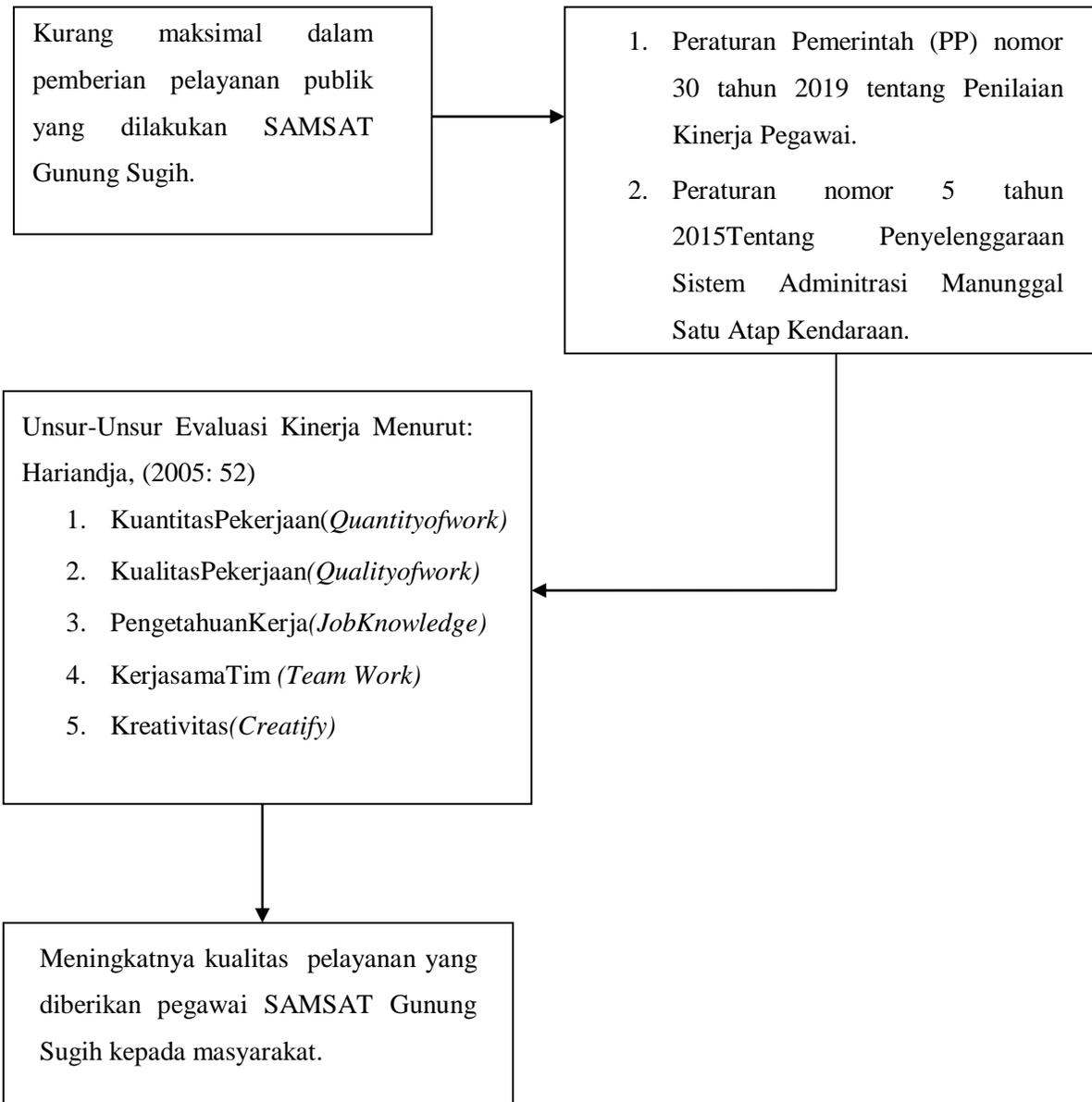
2.5. Kerangka Pikir

Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah merupakan sebuah Organisasi milik Pemerintah yang dibangun untuk melakukan kegiatan pelayanan public dan membantu adanya permasalahan dalam sector pelayanan publik. Terbentuknya Kantor Samsat sesuai dengan berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendapatan. Pembentukan pelayanan SAMSAT Daerah Kabupaten Lampung Tengah dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat

Berdasarkan uraian dalam Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tersebut diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Setiap perusahaan pasti menginginkan pencapaian tujuan yang telah di tetapkan. Pencapaian tujuan tersebut tentunya suatu perusahaan harus dijalankan dengan baik. Dalam suatu perusahaan, manusia merupakan factor penggerakan utama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu tanpa adanya dukungan sumberdaya manusia yang bekerja dengan baik, maka perusahaan akan sulit mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan melakukan disiplin kerja yang baik serta lingkungan kerja yang kondusif, maka akan berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menyadari bahwa pentingnya pelayanan public maka dibutuhkan suatu evaluasi kinerja pegawai kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah terhadap Pelayan Publik. Indikator yang digunakan Evaluasi kinerja pegawai dan Pelayanan publik dalam penelitian ini untuk mendapatkan deskripsi mengenai menerapkan sebuah system dalam

terlaksananya pelayanan publik di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten LampungTengah. Berikut gambar kerangka piker penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian ini dilakukan secara deskriptif yang bertujuan memaparkan kejadian yang ada dengan jalan memperoleh data secara kata-kata, gambar dan bukan dengan angka-angka. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif hal ini didukung dengan menurut Sugiyono (2018:9) mendefinisikan metodologi kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi . Peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif karena dengan menggunakan pendekatan kualitatif peneliti dapat mengamati fenomena dalam proses pelaksanaan kegiatan kinerja pegawai pada pelayanan public di Kantor Samsat Gunung Sugih, sehingga peneliti dapat menyimpulkan fenomena yang terjadi.

3.2. Fokus Penelitian

Untuk mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan melihat mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi masalah yang akan dipecahkan, Penentuan situs penelitian yang layak, penentuan focus secara efektif penetapan kriteria inklusi-

inklusi untuk menjaringin formasi yang mengalir masuk. Yang menjadi fokus penelitian dalam judul ini adalah:

- a. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity Of Work*): Indikator Jumlah atau banyaknya pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam waktu tertentu khususnya dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Kualitas Pekerjaan (*Quality Of Work*) : Indikator kecepatan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pajak kendaraan bermotor.
- c. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*): Indikator Pekerjaan atau tanggung jawab diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai di setiap bidang pekerjaan.
- d. Kerja Sama Tim (*Team Work*): Indikator tanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapata tercipta kerjasama yang baik.
- e. Kreativitas (*Creatify*): Indikator memberikan suatu solusi untuk kemajuan pelayanan public dalam setiap organisasi.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah Kecamatan Gunung Sugih.

3.4. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat pertama kalinya melalui wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku dan materi tertulis yang relevan dengan tujuan penelitian.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui hasil observasi maupun wawancara dengan informan/narasumber pada partisipan/lokasi penelitian.

Tabel 3 Informan Penelitian

No	Nama	Pangkat	Jabatan
1.	I Wayan Deska Rasta	Bripka	Kanit Regident Samsat Gunung Sugih
2.	Linda Septiana	Pegawai	Bidang Adminitrasi Berkas Kendaraan
3.	Maryati	Masyarakat	Penerima Layanan
4.	Terimah Wati	Masyarakat	Penerima Layanan
5.	Sugiono	Masyarakat	Penerima Layanan

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2021

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literature maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi peneliti.

Tabel 4 Data Pendukung

No	Dokumen	Isi
1.	Peraturan Pemerintah nomor 30 tahun 2019	Tentang Penilaian Kinerja Pegawai
2.	Peraturan nomor 5 tahun 2015	Tentang Penyelenggaraan Sistem Adminitrasi Manuggal Satu Atap Kendaraan
3.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009	Tentang memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat Melalui kinerja pegawai

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2021

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat penelitian digunakan untuk membantu pengumpulan data dalam penelitian. Dalam metode kualitatif, peneliti sendiri merupakan alat pengumpul data yang tidak dapat diwakilkan atau didelegasikan yang berarti bahwa peneliti terlibat langsung dengan partisipan. Maka kompetensi peneliti mengenai topik yang akan diteliti merupakan hal yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif. Adapun hal dilakukan peneliti sebagai instrument penelitian dalam penelitian ini yakni melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi ditempat penelitian. Dalam penelitian kualitatif, dibutuhkan peran aktif dari peneliti, selain itu peneliti menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang bersifat terbukadan menggunakan alat bantu lainnya (buku catatan, recorder, pensil, dan lain-lain).

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara sistematis terhadap objek penelitian dan mencatat gejala-gejala yang diteliti yang berhubungan dengan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Sehingga diperoleh fakta-fakta yang jelas. Adapun observasi yang penulis lakukan yaitu mengamati secara langsung kegiatan pelayanan publik pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah dan perilaku pegawai dalam pelayanan publik pajak kendaraan bermotor.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2012:138) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan juga kuesioner angket adalah sebagai berikut:

1. Bahwa subyek adalah orang yang paling tau tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

c. Dokumentasi

Yaitu melihat dan mempelajari dokumen-dokumen atau catatan yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk mempelajari dokumen, laporan, dan catatan, serta buku referensi yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan koordinasi penyelenggaraan lalu lintas. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa undang-undang atau peraturan, surat-surat keputusan, arsip-arsip, laporan kegiatan, dan foto-foto di lapangan yang berkaitan dengan tema penelitian yang diteliti. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian dan dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiono, 2016: 244). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data di lapangan model Miles dan Huberman, yang disebut pula dengan istilah teknik analisis data interaktif dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman (dalam Winarni, 2018:171), meliputi pengumpulan informasi, data reduction (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut :

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

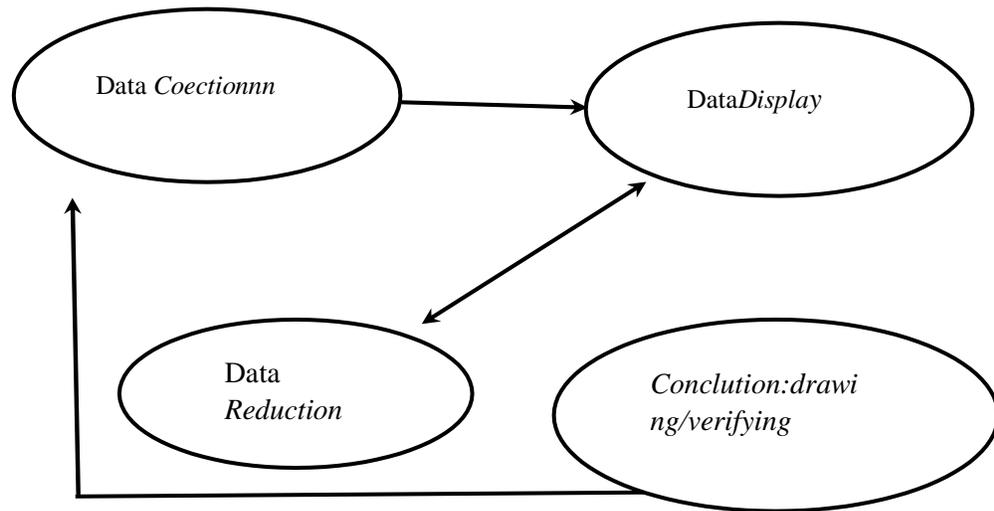
Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya (Winarni, 2018:172). Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Dalam tahapan ini peneliti memilah-milah mana data yang dibutuhkan dalam penelitian pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai. Kemudian peneliti akan memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, gambar, foto dan sejenisnya (Winarni, 2018:173). Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami pelaksanaan program ini, serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yakni penarikan kesimpulan. Akan tetapi kesimpulan awal yang dikemukakan biasanya masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Adapun kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Winarni, 2018:174). Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi hasil penelitian. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.



Gambar 2. Komponen dalam analisis data kualitatif/model interaktif

Sumber: sugiyono, 2016

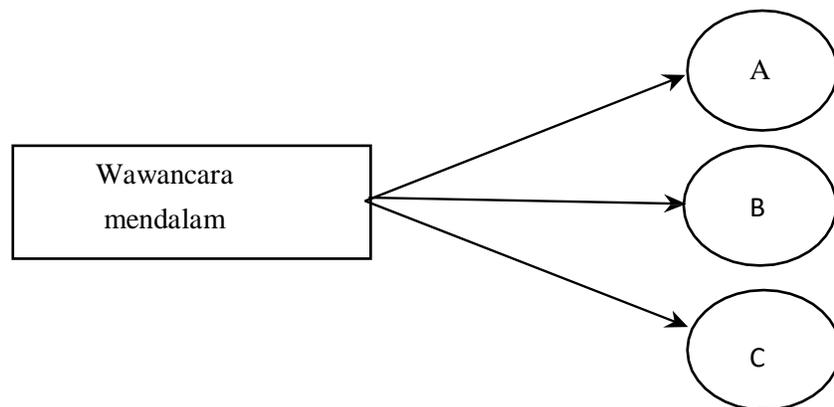
3.8. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian yang ilmiah sekaligus untuk menguji data yang telah diperoleh peneliti. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *uji credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007:270). Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah, maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini yaitu triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Peneliti menggunakan teknik ini karena triangulasi adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan

konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hal ini dimaksudkan untuk mengecek kebenaran dan mengklarifikasi data dan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian yang menjadi sumberdata primer, sehingga peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang valid untuk membantu dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan terkait dengan Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Berikut gambar triangulasi sumber, pada teknik keabsahan data.



Gambar 3. Triangulasi “Sumber” Pengumpulan Data (Satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data (A,B,C))

Sumber: Sugiyono,2016

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gunung sugih kabupaten lampung tengah dapat dilihat dari keberhasilan indikator menurut teori Hariandja (2005):

- a. Kuantitas Pekerjaan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Gunung Sugih Lampung Tengah tahun 2019, dapat diketahui bahwa kuantitas pekerjaan pegawai diukur dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang diterima diketahui bahwa kuantitas pegawainya memiliki rata-rata tidak efektif pada tahun 2019.
- b. Kualitas Pekerjaan pegawai yang memberikan pelayanan secara langsung pada masyarakat dinilai kurang cekat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
- c. Pengetahuan Kerja kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang telah diberikan.
- d. Kerjasama Tim melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- e. Kreativitas pegawai kantor SAMSAT Gunung Sugih Lampung Tengah telah melakukan inovasi dalam pembayaran pajak kendaraan, dari yang semula dibayarkan cash kini bisa dibayarkan melalui ATM Bank Lampung.

5.2 Saran

Dilihat dari kinerja pegawai SAMSAT Gunung Sugih dalam memberikan pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, peneliti melihat masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk dikembangkan, seperti:

- a. Perlu adanya motivasi kerja yang diberikan oleh pemimpin agar pegawai dapat meningkatkan kuantitas pekerjaannya, serta sosialisasi kepada masyarakat pentingnya membayar pajak kendaraan bermotornya.
- b. Perlu diadakannya pelatihan-pelatihan untuk melatih kecekatan pegawai, terutama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung agar pegawai lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
- c. Perlunya sosialisasi tentang inovasi berupa pemberitahuan secara langsung melalui spanduk yang diberikan di setiap daerah serta layanan pembayaran pajak online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Batinggi, Ahmad.(2010). *Manajerial Pelayanan Umum* .Jakarta:Universitas Terbuka.
- Hasibuan, M. (2016).Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah. Edisi ke7. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariandja (2005:52), *Unsur-Unsur Evauluasi Kinerja*.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM* ,PT remaja Rosda Karya. Bandung.
- Mangkunegara, AnwarPrabu. (2005). *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, LexyJ .(2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda karya.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernologi dan KybernologiII*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puspawati. (2016). *Reformasi Birokrasi Publik diIndonesia*. Yogyakarta: Gadjah MadaUniversity Press.
- Rakhmat. (2009). *Teori Adimistrasi dan Manajemen Publik*, Jakarta: Pustaka Arif.
- Rasyid, M. Ryaas. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru*, Yarsif Watampone. Jakarta.

- Sedarmayanti. (2007). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Ke*
Bandung: MandarMaju.
- Simanjuntak, PayamanJ. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kerja Lembaga*
Penerbit FEUI, Jakarta.
- Sinambela, L.P. (2010), *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan*
Implementasi, Cetakan Kelima, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran, dan*
Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, P.D. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
In *Alfabeta, cv*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*.
Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*.
Jakarta: NimasMultima.

Jurnal

- Abdulhalik. (2014) . Kajian pengembangan kebijakan pelayanan terpadu satu
pintu (PTSP) melalui perspektif indikator kinerja (IKU). JBP (jurnal
binapraja).
- Cahyani, Betty dan Hadipranata, Asif F. (2005). Pengaruh Gaya
Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Penilaian Kinerja Pegawai Bappeda
Kabupaten Sleman Ditinjau dari Kepercayaan Kepada Pimpinan
Sebagai Mediator. Thesis Magister Manajemen. Universitas Gadjah
Mada.

Djaelani, A.R.(2013). Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Majalah Ilmiah Pawitatan*, 20.

Duadji, N. (2013). Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Publik: Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.

Sumber Lain

Pajak Kendaraan Bermotor dalam pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Peraturan Nomor 5 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan.

Peraturan Pemerintah (PP) nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Revormasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

<http://bapenda.lampungprov.go.id/hal-pajak-kendaraan-bermotor.html>

Sumber Berita: <http://bapenda.lampungprov.go.id/hal-pajak-kendaraan-bermotor.html#ixzz6sMHfGpqN>