

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian dalam suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik dan sebaliknya jika persyaratan tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Menurut **Davidow and Uttal (dalam Hardiyansyah 2011)**, kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan **Kotler (dalam Eko Handoyo 2012)** mengartikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut **Gaspersz (dalam Mayona 2011)**, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Dan sebagaimana sudah dikemukakan di atas, makna kualitas sangat beragam tergantung pada sudut pandang atau perspektif yang

digunakan. Menurut **Garvin (dalam Hardiyansyah 2011)**, terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam. Pertama, *transcendental approach*, di mana kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yakni kualitas dapat dirasakan, diketahui, namun sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Kedua, *product-based approach*, yakni kualitas merupakan atribut atau spesifikasi yang dapat dikuantifikasikan dan diukur. Ketiga, *user-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang adalah pelayanan yang paling tinggi kualitasnya. Keempat, *manufacturing-based approach*, yang mendasarkan diri pada *supply* dan memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan *manufacturing* serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Kelima, *value-based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dalam pendekatan ini, kualitas dilihat dari adanya *trade-off* antara kinerja dengan harga, sehingga kualitas dipahami sebagai *affordable excellence*.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang. Kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga memiliki arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu

organisasi atau instansi. Sehingga kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja profesional, yang orintasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

## 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut **Monir (2003:16)**, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

**Ivancevich et. al. (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2)** berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan

peralatan. Dalam dimensi ini, **Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2)** berpendapat Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

menurut **Kotler (dalam Tjiptono, 2004:6)**, setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami dari beberapa aspek penting yaitu pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan. Mengandung keterlibatan dalam kegiatan pelayanan sebagai aktivitas atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual atau penjualannya tergantung pada kualitas atau ketersediaan layanan yang menyertainya, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan dan dalam pelayanan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap seseorang dan hal yang dihasilkan bersifat tidak berwujud. Dengan demikian, pemakaian atau pemberian pelayanan terhadap seseorang tidak mengurangi hak orang lain untuk mendapatkan pelayanan sejenis atau sama.

### **3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut pandangan **Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006:140)** kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sedangkan **Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam**

**Taufiqurokhman dan Evi Satsipi, 2018:126**), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah Lebih lanjut menurut **Fandy Tjiptono (2004:2)** bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya :

- a) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b) Kecocokan pemakaian
- c) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- d) Bebas dari kerusakan
- e) Pemenuhi kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Agar pelanggan mempunyai

persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

## B. Konsep Pelayanan Publik

### 1. Pelayanan Publik

menurut **Sinambella (2005:5)** pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun menurut **Widodo (2001:131)** pelayanan publik adalah: "Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh

pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah. Adanya pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dan pada hakekatnya penyelenggara atau pemberi layanan haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

## 2. Jenis Pelayanan Publik

Adanya suatu pelayanan yang umum atau publik disebabkan oleh adanya suatu kepentingan, dan kepentingan itu juga bermacam-macam bentuknya sehingga dalam pelayanan publik yang akan diberikan memiliki beberapa macam. Berdasarkan Berdasarkan keputusan yang ditetapkan dalam MENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 bahwa suatu kegiatan dalam pelayanan umum atau public antara lain :

- a. Pelayanan administratif adalah suatu pelayanan yang dapat menghasilkan beberapa macam bentuk dalam dokumen resmi yang akan dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya status dalam sertifikat kompetensi, kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan yang dimiliki terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini yaitu, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (PKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Sertifikat Kepemilikan Atau Penguasaan Tanah, Paspord dan sebagainya.

- b. Pelayanan baru yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk atau suatu jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyedia tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan beberapa jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Sedangkan Moenir mengungkapkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan dan secara umum ada 3 jenis pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan fisik

Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih

- b. Pelayanan non fisik

Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan pos.



c. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte kematian, Buku nikah, Sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Palangkaraya termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

**3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Dalam pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pada pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/

sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 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 bertanggung jawab 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 penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- h. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 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.

#### 4. Azas – Azas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik (dalam Dadang Juliantara 2005:11) yaitu:

- a. **Transparan** - Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** - Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** - Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. **Partisipatif** - Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak** - 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.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 pasal 4 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- e. Partisipatif

- f. Persamaan perlakuan/tidak dikriminatif
- g. Keterbukaan
- h. Akuntabilitas
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- j. Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Apabila prinsip dan asa layanan publik tersebut ditaati oleh pelaksana/ pelayan publik dalam hal ini aparatur negara, maka keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas layanan publik tidak harus muncul. Munculnya keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik lebih banyak disebabkan belum termanifestasikannya prinsip-prinsip dan asas-asas layanan publik dalam pelaksanaan tugas aparatur negara.

#### **5. Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah suatu ukuran yang dapat dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu pedoman yang wajib dipatuhi dan yang akan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan sebagai suatu pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik yang terdapat pada Peraturan Menpan Nomor 15 tahun 2014, adalah :

- a. Persyaratan yaitu terkait dengan kelengkapan dalam dokumen yang dibutuhkan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah suatu proses pelayanan yang dilakukan bagi seorang pemberi dan penerima layanan termasuk oleh pengaduan
- c. Jangka waktu yaitu waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- d. Biaya/tarif yaitu memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli dalam suatu masyarakat, nilai/harga yang berlaku untuk barang dan jasa yang bersangkutan, rincian suatu biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
- e. Produk pelayanan yaitu hasil dalam layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.

Selain dari Peraturan Menteri Nomor 15 tahun 2014 Standar pelayanan Publik pada masa pandemi Covid 19 sekarang juga berfokus dalam menjalankan Protokol kesehatan yang berpedoman pada Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 Dan Pemulihan Ekonomi Di Kota Palangka Raya.

Berikut ini adalah daftar peraturan yang dijadikan standar pelayanan oleh kantor penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Tengah pada masa Pandemi Covid - 19 :

1. Peraturan Walikota Palangka Raya No 26 Tahun 2020 Pasal 4 (poin b) bagi pelaku usaha, pengelola, penyelenggara atau penanggung jawab

tempat dan fasilitas umum:

1. sosialisasi, edukasi, dan penggunaan berbagai media informasi untuk memberikan pengertian dan pemahaman mengenai pencegahan dan pengendalian COVID-19;
2. penyediaan sarana cuci tangan pakai sabun yang mudah diakses dan memenuhi standar atau penyediaan cairan bersih tangan (hand sanitizer);
3. upaya identifikasi (penapisan) dan pemantauan kesehatan bagi setiap orang yang akan beraktivitas di lingkungan kerja;
4. upaya pengaturan jaga jarak;
5. membersihkan dan desinfeksi lingkungan secara berkala;
6. penegakan kedisiplinan pada perilaku masyarakat yang berisiko dalam penularan dan tertularnya COVID-19; dan
7. fasilitas deteksi dini dalam penanganan kasus untuk mengantisipasi penyebaran COVID-19.

2. Peraturan Walikota Palangka Raya No 26 Tahun 2020 Pasal 6 Ayat 2 Pedoman kegiatan bekerja di lingkungan perkantoran pemerintahan, yaitu :

- a. Wajib memakai masker, menjalankan pembatasan fisik, dan membudayakan pola hidup bersih dan sehat di lingkungan kerja, di rumah dan di tempat umum;
- b. Pegawai atau tamu yang masuk kantor wajib diukur suhu tubuhnya menggunakan termometer atau alat pengukur suhu otomatis;
- c. Mencuci tangan secara rutin menggunakan sabun dengan air mengalir;
- d. Pengaturan dan pembatasan jumlah orang dalam ruangan kerja/ruang rapat dan jaga jarak minimal 1,5 meter;
- e. Bila sakit atau ada gejala batuk/flu/demam dapat beristirahat atau bekerja di rumah setelah mendapat izin dari pimpinan;
- f. Pegawai yang mengalami gejala infeksi COVID-19 atau anggota keluarga serumah yang mengalami gejala infeksi COVID-19 diminta dengan penuh kesadaran melaporkan diri pada Satgas COVID-19; dan
- g. Memastikan seluruh area kerja bersih dan higienis menggunakan pembersih dan disinfektan.

#### **6. Indikator Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan publik yang baik. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang akan di rasakan nyata oleh pelanggan, **Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulyawan (2016:63)** memberikan

indikator ukuran kepuasan pelanggan mempunyai lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang meliputi:

- a. Tangibles, atau bukti fisik yaitu Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. Reliability, atau keandalan yaitu sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
- c. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dan yang dimiliki para karyawan, bebas dari suatu resiko, bahaya fisik, atau keragu-raguan.
- e. Empathy, yaitu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

### **C. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan citra organisasi di mata masyarakat dan terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Tilaar dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:77-79) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:



1. Dedikasi dan disiplin - Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.
2. Jujur - Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
3. Inovatif - Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
4. Tekun - Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan

berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5. Ulet - Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
7. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, dedikasi, jujur, inovatif, ulet, tekun dan juga kepemimpinan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

#### D. Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administrasi yang diselenggarakan dalam satu gedung dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang di maksud dalam penelitian ini adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palangkaraya yang bergerak dalam bidang pelayanan kendaraan bermotor, seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

1. Pengertian pajak kendaraan bermotor (PKB)
  - a. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah suatu biaya pajak yang dipungut karena kepemilikan dan penguasaan terhadap Kendaraan Bermotor (PKB).
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah suatu pajak yang dipungut atas setiap penyerahan dalam KBM oleh hak kepemilikan
2. Dasar hukum PKB
  - a. Yang ditetapkan dalam peraturan daerah pada Nomor 6 tahun 2010 tentang ketentuan Umum terhadap Pajak Daerah
  - b. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2016 tentang ketentuan umum dan tata cara dalam pemungutan pajak Daerah.
  - c. Surat Keputusan Bersama KAPOLRI, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otda dan Dirut PT Jasa Raharja yang mengatur tentang

pedoman dan tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

### 3. Objek pajak

Untuk dapat mengenakan pajak pada orang atau badan hukum harus ada ukuran pasti tentang objek pajaknya, sebagaimana diatur dalam pasal 2 dan pasal 8 peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 1997 tentang pajak daerah, dijelaskan bahwa: 1) Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah:

Pemilik atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat besar yang tidak digunakan sebagaimana angkutan orang atau barang di jalan umum. Diketahui dari objek pajak adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

- a. Pemerintah pusat, pemerintah Daerah tingkat I, pemerintah Daerah tingkat II, dan pemerintah Desa.
- b. Kedudutaan, konsulat, perwakilan negara Asing dan perwakilan Lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal balik.
- c. Kendaraan bermotor pabrik atau milik importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan dan dijual.

### 4. Subjek Pajak

- a. Subjek PKB adalah orang pribadi/ badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sehingga subjek PKB ini mempunyai kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan kendaraan yang dimilikinya. Jika tidak maka akan dikenakan denda sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- b. Subjek pajak BBNKB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBNKB adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Pelayanan yang diberikan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Palangka Raya kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dan juga pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang cukup besar. Sebagai sumber pendapatan yang besar dan akan mempengaruhi pembangunan daerah, maka pemerintah selalu berupaya agar masyarakat dapat membayar pajaknya tepat waktu. Pelayanan yang diberikan baik berupa jasa maupun fasilitas fisik merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila, apa yang diharapkan sesuai dengan harapan masyarakat agar dalam pelayanan tidak terdapat kendala dalam pelayanan tersebut. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam upaya mewujudkan pelayanan berkualitas dimasa Covid – 19 yaitu dengan sulitnya memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi. Hal tersebut dipengaruhi karena adanya faktor seperti terbatasnya pemberian pelayanan dan adanya penurunan segi waktu pelayanan dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang, dengan adanya pembatasan pelayanan pastinya hak-hak pelayanan masyarakat sedikit berkurang. Di dalam Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik

dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang telah diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik sekarang. Tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas dan lain-lain sesuai dengan pasal 21 sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari pasal 14 sampai pasal 19 di Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, walaupun terjadi pembatasan pelayanan publik, penyelenggara masih harus memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan kepada masyarakat maka dari penjelasan diatas maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Karangka Pemikiran