

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Adapun penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang sebagai berikut :

- 2.1.1 Penelitian yang dilakukan oleh Sabri (2017) yang berjudul “Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari?”. Metode yang digunakan adalah kualitatif . Hasil dari penelitian ini adalah kinerja aparat kelurahan kadia dalam hal melayani masyarakat belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan (belum baik/bagus). Kinerja aparat yang demikian dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun faktor faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan kerja aparat, kemampuan kerja aparat pemerintah, lengkapnya akan sarana da prasarana kantor, serta adanya motivasi yang baik misalnya adanya berbagai keluhan dari masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam pengurusan pnerbitan kartu tanda penduduk, kelurahan yang paling dominan dalam pengurusan adalah tentang masalah pengurusan rekomendasi KTP yang terkesan tidak tepat waktu dan suka melemparkan tanggung jawab kepada pegawai lain. Kurang memadainya fasilitas kantor Lurah Kadia dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas aparat pemerintah kelurahan dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat. Dari hasil penelitian di lapangan staf-staf pemerintah kelurahan menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 2.1.2 Penelitian yang dilakukan oleh Budiarto (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang?”. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Dimensi Ketampakan Fisik (Tangibles) lokasi di poros Enrekang Toraja yang sering

dilalui kendaraan umum, kerapihan, kebersihan penampilan, tempat yang nyaman, berada pada kategori presentase baik. Dimensi Keandalan (Reliability) ketanggapan petugas dinilai sudah cukup baik, pelayanan pendaftara dan pengobatan yang cepat dan mudah dirasa masuk kategori baik, Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat melayani tidak berbelit belit dan memberikan pelayanan terbaik, Dimensi Jaminan (Ansurance), dan Dimensi Empati (Emphaty) berada dalam kategori baik. Berdasarkan penelitian bahwa pengukuran dari kelima dimensi kualitas pelayanan pada Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang berkualitas.

- 2.1.3 Penelitian yang dilakukan oleh Sri Susanti (2014) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Mengapa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Belum Terlaksana Secara Optimal?”. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Dimensi Ketampakan Fisik (Tangibles) bahwa Kantor Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia, fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayananpun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan. Dimensi Keandalan (Reliability) dalam menangani setiap keluhan masyarakat handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanannya. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami pengunjung. Dimensi Jaminan (Ansurance) sudah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait memberikan rasa aman mulai dari fasilitas parkir dan penjaga sampai jika ada barang yang tertinggal akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil, dan Dimensi Empati (Emphaty) memberikan kesan yang menyenangkan

mengenai sikap petugas saatn menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik.

- 2.1.4 Penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Crystalia (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih?”. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Dimensi Ketampakan Fisik (Tangibles) bahwa Kantor Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia, fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehigga ketika listrik mati maka proses pelayananpun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan. Dimensi Keandalan (Reliability) dalam menangani setiap keluhan masyarakat handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanannya. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan palayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami pengunjung. Dimensi Jaminan (Ansurance) sudah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait memberikan rasa aman mulai dari fasilitas parkir dan penjaga sampai jika ada barang yang tertinggal akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil, dan Dimensi Empati (Emphaty) memberikan kesan yang menyenangkan mengenai sikap petugas saatn menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik.
- 2.1.5 Penelitian yang dilakukan oleh Yenny Rahmawati (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo.?”. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dilihat

dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Beserta indikatornya. (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan, MCK yang belum memadai dan kurangnya *filling cabinet*. (2) dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga. (3) dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga. (4) dimensi *assurance* (jaminan), ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pelayanan e-KTP, Akta Kelahiran dan KK. (5) dimensi *emphaty*, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

2.2 LANDASAN TEORI

Didalam cara berfikir secara ilmiah, teori sangat dibutuhkan sebagai tolak ukur berfikir maupun bertindak, karena teori merupakan suatu kebenaran yang sudah dibuktikan kebenarannya. Walaupun mempunyai keterbatasan waktu dan tempat. Adapun tujuan landasan teori adalah untuk memberikan suatu landasan berfikir kepada penulis dalam usaha untuk mencari kebenarannya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, dimana hasilnya belum mampu dijadikan pegangan dalam hubungannya dengan masalah yang dihadapi. Untuk itulah dalam bab ini penulis menjelaskan teori teori yang berhubungan dengan masalah masalah yang ada sebagai berikut.

2.2.1 Pelayanan Publik

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas organisasi selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan dengan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang di layani. Oleh karena itu, pada dasarnya di butuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang di “layani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang yang seharusnya di tujukan pada masyarakat umum kadang di balik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Osborne dan Plastrik mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana diharapkan diatas adalah

“...pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat di berdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang di berikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang di berikan oleh birokrat di tafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka di angkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus di bangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.”

Pemerintahan masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut di duga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayan yang akan di berikannya sehingga pelayanan publik yang di mimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu di bahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler dalam sampara lukman pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Selanjutnya sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Sementara dalam kamus besar bahasa indonesia di jelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan tau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Sementara itu, publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memilik. Oleh karena itu pelayanan publik di artikan sebagai setiap kegiatan yang di lakukan 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.

Pelayanan publik di artikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Selanjutnya menurut kepmenpan no. 63/KEP/M.PAN/7/2003, “publik adalah segala kegiatan pelayanan

yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

“...berdasarkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang – kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu pelayanan

Waktu penyesuaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.”

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Adapun berbagai pendapat tentang pengertian pelayan publik antara lain :

- Menurut Hardiyansyah (2011:11) menjelaskan bahwa
“...pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.”
- Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”
- Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2).
“...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 dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”
- Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7)
“...kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.”
- Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) 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.”

- Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah “pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”
- Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah “pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa.” Dari uraian di atas pelayanan publik dapat di artikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa.
- Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

“...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.”
- Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 :

“....segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.”

- Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai:
 - “...perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.”
- Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135) pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”
- Agung kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.”

2.2.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.2.1.3 Pengetian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik “Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.” Pengguna disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam berlangsung sesuai standar pelayanan dan sesuai dengan keinginan pengguna pelayanan.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik :

“...ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial,

energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya.”

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan jasa baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.2.1.4 Unsur Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Menurut Atep Adya Barata (2003: 11) “...mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.”

Menurut H.A.S Moenir (2002: 8) “...unsur-unsur pelayanan antara lain:

- a. Sistem Prosedur, dan metode
Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil
Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan, aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus professional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana
Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanan masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat Pendidikan maupun perilakunya.”

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya. Seperti petugas pelayanan menerapkan sistem antrian agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

Unsur yang tidak kalah penting selain sistem, prosedur dan metode yaitu personil. Personil memiliki peranan penting dalam mewujudkan *good government* atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin kerja, dan memberikan pelayanan yang optimal pula. Petugas yang professional sangat dibutuhkan agar bias memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan, selain professional juga petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan cecatan dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

Unsur lainnya yaitu sarana prasarana, unsur ini sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Tersedianya

sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna, selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai pengguna layanan yaitu menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi pelayanan dan penerima layanan.

Selanjutnya, Kasmir (2006: 34) mengemukakan "...pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)."

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.2.1.5 Jenis Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu maupun sosial mempunyai berbagai macam kebutuhan yang harus terpenuhi setiap harinya. Hal itu memunculkan berbagai macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan "...keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat Kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang adalah, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.”

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1997: 7)... “membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.”

Menurut Lembaga Administrasi Negara “bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
 - 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa
 - 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup
 - 4) Menimbulkan rasa kenyamanan

- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.”

Berdasarkan penjelasan diatas jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selaku pengguna layanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang pangan papan, dan pelayanan kemasyarakatan. Jenis-jenis pelayanan mencakup aspek yang sangat luas, hal tersebut menyebabkan persoalan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan begitu kompleks. Oleh karena itu membutuhkan banyak perhatian dari semua elemen pemerintah maupun elemen masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan agar pelayanan umum dapat berkualitas.

2.2.1.6 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat dengan baik. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3) yaitu “faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia”. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), “....terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- c. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.

- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.”

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan.

H.A.S Moenir (2002: 88) “...berpendapat bahwa ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan Bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

3) Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4) Faktor pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atau tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik

dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.

6) Faktor sarana dan prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- c) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- d) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.”

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) “...masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara

penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.”

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain sumber daya manusia, kesadaran aturan, organisasi, pendapatan keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu juga terdapat faktor internal dan eksternal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna pelayanan.

2.2.1.7 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) “...mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

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, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.”

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011:190) “...yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipatif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.2.1.8 Prinsip Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015: 22) "...disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

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

- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.”

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “...dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.”

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 Tahun 2009, “adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

- b. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.”

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan

dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bias mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.1.9 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, Lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh Lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) yaitu “pembagian kerja yang kurang jelas, adanya hierarki jabatan, adanya pengaturan sistem yang konsisten, prinsip *formalistic impersonality*, penempatan berdasarkan karier, prinsip rasionalitas.”

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerjasama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “....penyelenggara pelayanan publik berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan malkumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.”

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengetian Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono 2000: 51), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2000: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.” Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya adalah

“jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceiver service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan Kantor Pajak Pratama Surabaya Karangpilang diharapkan

mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan akan menghasilkan banyak penilaian dari pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pengguna pelayanan, tetapi apabila pelayanan yang tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait keamanan lingkungan maka akan menimbulkan citra yang buruk bagi penyelenggara pelayanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 48), “suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.”

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa bermacam-macam bentuknya. Tugas instansi Pemerintah sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan produk atau jasa kepada masyarakat harus memberikan pelayanannya secara optimal agar terwujud kualitas pelayanan yang baik.

De Vreye dalam Hardiansyah (2011: 50) “....dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- 1) *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
- 2) *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.

- 3) *Recovery* (Pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
- 4) *Vision* (Pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 5) *Improve* (Perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang responsif.
- 6) *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
- 7) *Empower* (Pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.”

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46)
 “kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan.
 - c. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan
- 2) Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan tepat waktu
 - b. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan cepat
 - c. Kedisiplinan pegawai dalam melayanani pengguna layanan

- d. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan
 - b. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat
 - b. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat
 - c. Jaminan kepastian dan kejelasan biaya pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat
 - b. Tidak diskriminasi.”

2.2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan

Di era globalisasi seperti ini masyarakat modern membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan mutu kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat dan masyarakat cenderung kritis terhadap produk atau jasa yang diperolehnya. Fandy Tjipto dan Gregorius Candra (2005: 110), menyebutkan bahwa:

“....aspek penilaian terhadap kualitas jasa biasa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya.”

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain guna menunjang kualitas pelayanan secara optimal yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra (2005: 115) “...menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka Panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisien kerja organisasi atau instansi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai harapan dan kebutuhan.

2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik

2.2.3.1 Definisi Inovasi

Inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi kadang pula diartikan sebagai penemuan, namun berbeda maknanya dengan penemuan dalam arti discovery atau invention (invensi). Discovery mempunyai makna penemuan sesuatu yang sebenarnya sesuatu itu telah ada sebelumnya, tetapi belum diketahui. Sedangkan invensi adalah penemuan yang benar-benar baru sebagai hasil kegiatan manusia. Inovasi diartikan penemuan dimaknai sebagai sesuatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang baik berupa discovery maupun invensi untuk mencapai tujuan atau untuk memecahkan masalah tertentu. Dalam inovasi tercakup discovery dan invensi.

Inovasi dapat menjadi positif atau negatif. Inovasi positif didefinisikan sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan dengan memperkenalkan sesuatu yang baru yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Inovasi negatif menyebabkan pelanggan enggan untuk memakai produk tersebut karena tidak memiliki nilai tambah, merusak cita rasa dan kepercayaan pelanggan hilang.

2.2.3.2 Inovasi Manajemen

Inovasi manajemen adalah inovasi dalam proses pengaturan organisasi. Langkah pertama adalah menghasilkan ide perubahan mengenai produk atau proses. Dalam beberapa kasus ide muncul dari observasi masalah sekarang atau masa depan. Untuk menghasilkan ide bisa melalui pengamatan masalah atau membaca buku, internet, majalah, dan diskusi dengan teman sejawat secara informal.

Bila kita dapat melihat kesempatan untuk mengembangkan sebuah ide, maka hal tersebut dinamakan menghasilkan ide. Proses menghasilkan ide berupa memoles ide yang asli, atau menggabungkan ide, kemudian dilakukan pengujian untuk mengetahui mana yang sesuai dengan tujuan, bahan baku, kebutuhan pengguna, dan tentunya biaya produksi.

Bila kesempatan telah terbuka, maka ide masuk pada tahapan berikut yaitu mengembangkan ide. Proses pengembangan bertumpu pada prototipe ide dan pengujian kebutuhan pasar. Banyak ide baru bermunculan pada fase pengembangan ini sesuai kebutuhan yang berlangsung dinamis dalam masyarakat. Fase akhir dalam proses inovasi adalah realisasi dan pada banyak kasus dinamakan eksploitasi dimana para pelanggan melakukan evaluasi akhir.

2.2.3.3 Tipe pengambilan keputusan dalam organisasi

Pengambilan keputusan dalam organisasi memegang peranan yang sangat penting karena dampak dari keputusan itu akan mempunyai pengaruh yang sangat besar artinya bagi organisasi. Dengan pengambilan keputusan yang tepat dapat memajukan organisasi atau sebaliknya karena kesalahan mengambil keputusan justru dapat merugikan organisasi. Ada dua tipe pengambilan keputusan inovasi yang sering digunakan dalam organisasi yaitu: tipe keputusan inovasi otoritas dan tipe keputusan inovasi kolektif.

Pada tipe keputusan otoritas, keputusan untuk menerima atau menolak inovasi dipaksakan kepada anggota organisasi oleh seseorang yang berada di posisi atas (mempunyai kekuasaan). Perlu diperhatikan ada dua macam tipe keputusan otoritas yang sering keduanya digunakan dalam organisasi formal, yaitu:

- a) keputusan otoritas dengan partisipasi anggota organisasi (pendekatan partisipatif), dan
- b) keputusan otoritas dengan tanpa partisipasi anggota organisasi (pendekatan otoritatif). Sedangkan pada tipe keputusan kolektif para anggota organisasi dengan cara pemungutan suara atau musyawarah yang menetapkan untuk menerima atau

menolak inovasi. Keputusan kolektif ini sering digunakan oleh organisasi yang dibentuk secara suka rela, misalnya organisasi kesenian, olah raga dan sebagainya.

2.2.3.4 Proses inovasi dalam organisasi

Menurut Zaltman, Duncan & Holbek (1973) ... “proses inovasi yang berorientasi pada organisasi yaitu :

- I . Tahap permulaan (inisiasi)
 - Langkah pengetahuan dan kesadaran
 - Langkah pembentukan sikap terhadap inovasi
 - Langkah keputusan
- II . Tahap Implementasi
 - Tahap awal implementasi
 - Langkah kelanjutan pembinaan.”

Menurut Currie dalam dhewanto (2014:114)

... “inovasi dalam konteks sector public didefinisikan sebagai penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan public dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik setijaningrum.”

KPP Pratama Surabaya Karangilang selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia di dalamnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang adalah memberikan (7) tujuh Inovasi Layanan Unggulan kepada masyarakat, agar masyarakat nyaman dalam mengurus masalah perpajakan. Wartasas.com “KPP Pratama Surabaya Karang Pilang Masuk Nominasi KPPc Terbaik.” <http://wartasas.com/polhukam/kpp-pratama-surabaya-karangpilang-masuk-nominasi-kppc-terbaik/> (diakses 09 Juli 2017), ...”Adapun 7 (tujuh) inovasi layanan unggulan tersebut meliputi :

1. MQta (kegiatan pelayanan sehari-hari)
2. SMS Gateway (aplikasi online)
3. TOP (tanya orang pajak)
4. Sarana konsultasi melalui media sosial
5. Layanan Mandiri
6. Mazanin (komputer, printer, scanner, perpuastakaan)

7. Pelayanan Cepat
8. E-Survey

Berdasarkan beberapa kerangka teori atau pendapat para ahli di atas peneliti menetapkan beberapa variabel untuk dikaji lebih dalam sebagai tolak ukur penilaian tentang bagaimana “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pajak Pratama Surabaya Karangpilang” terhadap para wajib pajak.

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46) ... “kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan.
 - c. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan tepat waktu.
 - b. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan cepat.
 - c. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - d. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan.
 - b. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.
 - c. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - d. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat.
 - b. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat.
 - c. Jaminan kepastian dan kejelasan biaya pelayanan.
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.
 - b. Tidak deskriminasi.”

Berdasarkan 5 dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) maka dapat ditarik kerangka pikir sebagai berikut.

2.3 Kerangka Dasar Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan sebuah alur dari penulis sendiri atau juga mengambil suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus/judul penelitian dalam upaya menjawab masalah yang ada dalam rumusan masalah. Kerangka berfikir yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kajian kajian deduktif, artinya penulis menggunakan teori teori yang mendasari masalah dalam penelitian.

Salah satu KPP yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang. KPP Pratama Surabaya Karangpilang yang memberikan pelayanan administrasi pajak dengan jam operasional pukul 08.00-16.00 WIB. KPP Pratama Surabaya Karangpilang menyediakan layanan mengenai pelaporan pajak, pendaftaran NPWP serta administrasi pajak lainnya.

Model Kerangka Pikir Penelitian

