

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu

Tabel 1 Kajian Peneliti Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Hasnia Basir	Kualitas Pelayanan Pajak Kendaran Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa	Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman (1996)	Pendekatan Kuantitatif	Metode Deskriptif Kuantitatif	Analisis Distribusi Frekuensi, Persentase, Mean, dan Standar Deviasi
2	Fadlan Minallah, Lusiana A. Lubis, & Nurman	Kualitas Pelayanan Pajak Kendaran Bermotor pada Kantor Sistem	Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman (1996)	Pendekatan Kualitatif	Metode Penelitian Deskriptif	Analisis Deskriptif Kualitatif

	Achmad	Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara				
3	Widya Ilmi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Cabang Kabupaten Ciamis	Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman (1996)	Pendekatan Kuantitatif	Metode Deskriptif Kuantitatif	Pearson Product Moment dan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).

Basir (2018) melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa”. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa yang ditinjau dari

indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kemudian faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan ditinjau dari faktor kesadaran faktor organisasi, dan faktor sarana pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kusioner/angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh yakni menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa dinilai sudah sangat Baik yakni 84,89%. Faktor kesadaran 82,40 persen, faktor organisasi 84 persen, dan faktor sarana pelayanan 85,10 persen yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan. Samsat Wilayah Gowa mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, para petugas mempunyai kompetensi serta sudah bekerja sesuai prosedur yang telah ada, memiliki sifat sopan dan ramah kepada wajib pajak. Selain itu faktor penghambat pelayanan yakni mesin pemanggil nomor antrian yang kurang berfungsi dengan baik, sistem jaringan yang kurang stabil, serta jumlah personil yang ditugaskan dalam samsat keliling masih kurang.

Minallah, Lubis, & Achmad (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara” bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Kemudian penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor SAMSAT Putri Hijau yang dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan diatas sudah cukup baik, akan tetapi

terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana dengan baik, seperti kenyamanan tempat pelayanan serta terdapat diskriminasi atau mendahulukan sanak famili dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Ilmi (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Cabang Kabupaten Ciamis” bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuisioner. Penelitian ini memiliki dua variabel yang kemudian dianalisis dengan perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* dan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai korelasi yang ditemukan sebesar 0,813 masuk dalam kategori sangat kuat. Pengujian hipotesis dengan analisis jalur diperoleh hasil yang memperlihatkan Kehandalan (*Reability*) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 13,6%. Responsif (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 4,2%. Jaminan Kepastian (*Assurance*) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,3%. Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,1%. Bukti Langsung (*Tangible*) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 11,2%. Secara bersama-sama Kehandalan (*Reability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Langsung (*Tangible*) memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 67,4% dan pengaruh faktor lain diluar variabel dalam model sebesar 32,6%.

2.1.2 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu aktivitas yang tidak ada batasnya. Sebab administrasi memiliki sangkut paut dengan unsur-unsur yang lain. Oleh karenanya, mempelajari administrasi juga menekuni pula tentang organisasi, manajemen, kepemimpinan, kebijakan, serta hubungan antar manusia. Administrasi juga merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang memiliki ciri khas dalam mempelajari fenomena masyarakat modern. Dapat dikatakan jika maju mundurnya suatu negara bukan dilihat dari pembangunan gedung-gedung besar, rumah sakit, kantor pemerintah yang megah, ataupun lainnya. Namun dilihat dari administrasi yang dimilikinya dan proses dari administrasi tersebut. Oleh sebab itu dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dibutuhkan pengelolaan administrasi yang tepat, baik sisi administratif (pencatatan) maupun kerjasamanya.

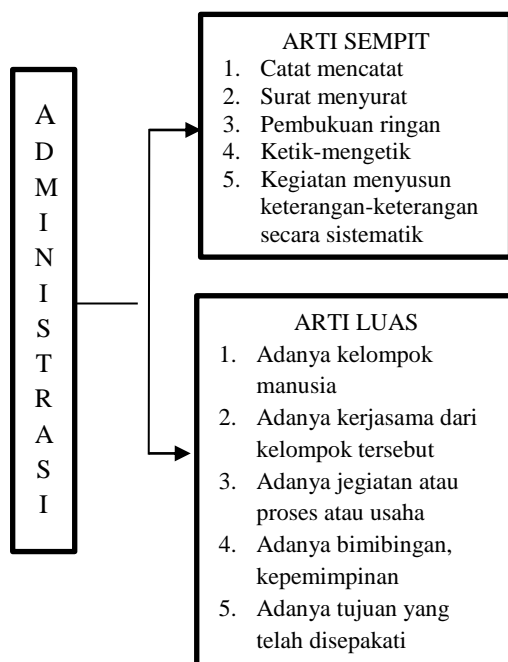
Administrasi merupakan suatu usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan dalam mencapai suatu tujuan. Berdasarkan pengertian diatas, administrasi juga dibagi dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit, administrasi juga sering dikatakan sebagai kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang mengendalikan sebuah informasi. Selain itu, tata usaha juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang berhubungan dengan kegiatan tulis-menulis, catat-mencatat, menggandakan, menyimpan, atau juga sering dikenal dengan *clerical work*(Silalahi, 2013).

Dalam arti luas administrasi merupakan seluruh rangkaian proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang mempunyai tujuan tertentu secara berdaya guna serta berhasil guna. Dalam arti sempit administrasi merupakan suatu kegiatan yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Secara etimologis, administrasi berasal dari Bahasa Inggris "*administration*", dengan wujud *infinitif to*

administer yang dapat diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga berasal dari Bahasa Belanda "*administratie*", yang memiliki arti tentang tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, serta manajemen sumber daya.

Menurut Afifuddin (2010) administrasi memiliki beberapa ciri-ciri yang menjadi sebuah dasar dalam suatu proses kegiatan administrasi, yakni:

- 1) Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih
- 2) Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.
- 3) Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
- 4) Adanya bimbingan dan kepemimpinan.
- 5) Adanya tujuan yang telah disepakati bersama.



Gambar 1 Pembagian Administrasi
Sumber: Afifuddin, 2010: 6

Menurut Siswandi (2017) menjelaskan bahwa administrasi berasal dari kata Yunani "*Ad*" dan "*ministrate*" yang berarti pengabdian atau *service* atau pelayanan. Secara umum, manusia selalu membutuhkan satu sama lain, dan ingin selalu bersama dalam suatu kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa manusia juga membutuhkan

bantuann dari orang lain agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya yang tidak dapat dikerjakan secara individual.

Dari kebutuhan diatas maka terciptanya tujuan bersama tersebut, yang menghendaki suatu kerja sama dari antar manusia maupun antar kelompok. Oleh karena itu, pemikiran yang matang sangat dibutuhkan agar proses dari pencapaian suatu tujuan tersebut dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah dicita-citakan.

Dengan demikian, menurut Syafri (2012) dalam pengertian Administrasi menyimpulkan hal-hal berikut :

- 1) Kelompok orang (manusia), yakni terdiri dari dua orang atau lebih dalam suatu organisasi, organisasi sipil, atau militer, negeri atau swasta, maupun organisasi besar atau kecil.
- 2) Kegiatan, yakni berupa beberapa pekerjaan/kegiatan yang harus dikerjakan secara individual, tetapi masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan.
- 3) Kerja sama, yakni antar individu dalam kelompok agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan tidak dapat dilakukan seorang diri dan dapat memberikan hasil yang lebih optimal.
- 4) Tujuan, yakni sesuatu yang harus digapai maupun dicapai oleh kelompok orang yang bekerja bersama-sama dan biasanya mempunyai satu tujuan yang tidak bisa dicapai oleh seorang diri.
- 5) Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

Menurut Pasolong (2011) administrasi merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh sekelompok orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai suatu tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional. Kemudian ia juga menyebutkan bahwa

administrasi memiliki dua dimensi yakni dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur. Dimensi karakteristik yang terkait dengan administrasi yakni efisien, efektif, dan rasional. Sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

- a. Terdapat suatu tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melakukan suatu pekerjaan.
- b. Terdapat kerjasama yang baik antar sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta.
- c. Terdapat sarana atau fasilitas yang digunakan oleh sekelompok ataupun lembaga dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

Publik berasal dari Bahasa Inggris "*Public*" yang memiliki arti umum, masyarakat, atau negara. Publik juga sering diartikan sebagai penduduk, masyarakat, warga negara, dan rakyat. Secara sosiologi, masyarakat/rakyat diartikan sebagai suatu sistem hubungan sosial antara manusia yang hidup dengan norma-norma ataupun nilai-nilai yang telah disepakati bersama. Sedangkan publik merupakan sekumpulan orang yang mempunyai perhatian atau kepentingan yang sama dan tidak terkait dengan nilai maupun norma tertentu.

Administrasi Publik di Indonesia sendiri lebih dikenal dengan istilah administrasi negara. Administrasi publik/administrasi negara adalah salah satu disiplin ilmu administrasi negara sebagai salah satu pokok dari kegiatan di pemerintahan. White (dalam Waluyo, 2007) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri dari keseluruhan kegiatan disuatu negara yang bertujuan untuk menjalankan serta melaksanakan kebijakan negara. Administrasi publik memiliki pengaruh yang sangat besar tidak hanya terhadap perumusan formulasi kebijakan, tetapi berpengaruh juga pada tingkatan implementasi kebijakan, sebab administrasi publik juga berperan

untuk mencapai tujuan dari program yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan(Kasim, 1994).

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dijabarkan diatas, administrasi negara dapat ditinjau dari dua segi, yakni administrasi negara sebagai organisasi dan administrasi negara yang mempunyai ciri khusus dalam mengejar suatu tujuan yang bersifat kenegaraan (publik) yang memiliki arti semua tujuan yang telah ditetapkan undang-undang secara *dwigend recht* (hukum yang memaksa). Maka hal ini semakin memperjelas bahwa administrasi negara tidak hanya membahas pelaku-pelaku yang melaksanakan roda administrasi, melainkan administrasi juga mencakup berbagai cara, prosedur, serta prasyarat yang kesemuanya berusaha dalam mentransformasikan semua sumber daya yang ada agar dapat mencapai tujuannegara tersebut. Pada akhirnya administrasi negara lebih dikenal sebagai sebuah sistem yang melibatkan semua unsur dan sifat-sifat sistem guna mencapai suatu tujuan.

2.1.3 Pengertian Manajemen Publik

Manajemen merupakan suatu cara yang mengharuskan penggunaanya untuk menyusun pencapaian yang diinginkan. Tanpa manajemen yang baik maka akan sangat berat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu hampir semua orang dan semua hal memerlukan keahlian manajemen untuk mengelola efektifitas dan efisiensi manfaatnya. Manajemen juga memiliki peran penting yang manfaatnya akan sangat terasa bila berkaitan dengan penyelenggaraan kepentingan bersama atau organisasi. Secara khusus, didalam instansi/perusahaan pasti mempunyai seorang atau beberapa orang yang mempunyai tugas khusus dalam mengelola proses pencapaian tujuan instansi/perusahaan tersebut secara efektif dan efisien.

Menurut Nahrudin (2018) manajemen publik berpusat pada cara suatu organisasi dalam menata pengelolaan sumber daya yang terdapat dalam organisasi tersebut agar mempunyai kinerja yang efektif serta efisien sehingga mampu mencapai sebuah visi, misi, dan tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi tersebut. Contohnya seperti pada Manajemen Sumber Daya Pemerintahan yang mempunyai tujuan memaksimalkan kinerja para pegawai di sektor publik yang bersumber pada aspek fungsi-fungsi manajemen yakni perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengendalian atau pengawasan.

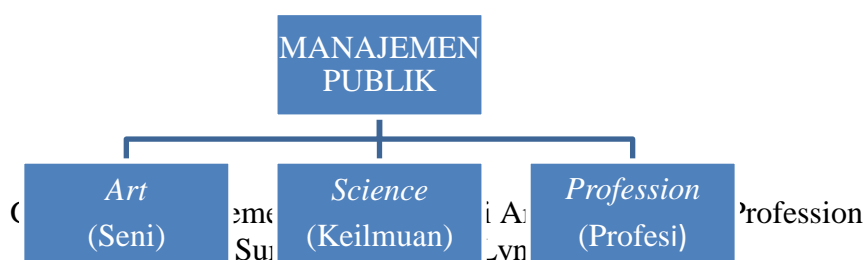
Pada dasarnya *public management* atau manajemen publik, merupakan sebuah instansi pemerintah. Overman (dalam Keban, 2004) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*. Manajemen publik bukanlah *policy analysis*, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara *orientasi rational instrumental* pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. *Public management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Berdasarkan pendapat Overman diatas, manajemen publik dinilai kebijakannya berorientasi pada orientasi politik dan orientasi *rational instrumental* dan tidak memiliki keterkaitan khusus antara *scientific management*, *policy analysis*, serta administrasi publik. Karena menurut pendapat diatas, manajemen publik memiliki studi interdisipliner tersendiri yang merupakan gabungan dari beberapa aspek umum.

Menurut (Manullang, 2001) dari sudut proses maupun rangkaian aktifitas manajemen ia menerangkan bahwa fungsi-fungsi manajemen sendiri terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, serta pengawasan. Semua

fungsi diatas merupakan suatu urutan proses yang membentuk sebuah siklus. Oleh karena itu, manajemen memiliki suatu penekanan pada perencanaan dalam mengatur para pegawai atau anggota dalam menduduki suatu jabatan dalam sebuah organisasi, sedangkan pengarahannya terlihat memiliki suatu usaha dalam memberikan bimbingan/arahan kepada para bawahannya dalam pelaksanaan kegiatan di suatu organisasi.

Laurence Lynn (dalam Wijaya, 2014) mengatakan dalam analisis manajemen publik meninjau tiga kemungkinan mengenai representasi manajemen publik, yakni sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), serta profesi (*profession*). Secara umum, Lynn menjelaskan bahwa manajemen publik sebagai seni yakni suatu kegiatan kreatifitas yang dikerjakan oleh para praktisi yang tidak bisa dipelajari dengan cara “dihitung”. Oleh karenanya manajemen publik adalah sebuah kegiatan yang mempunyai tingkat fleksibilitas yang tinggi serta sangat bergantung pada situasi dan kondisi dimana bekerja. Kemudian disebut sebagai ilmu, berarti manajemen publik membutuhkan sebuah analisis yang sistematis ataupun terstruktur, dengan memanfaatkan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan dengan menyebutnya sebagai profesi, Lynn menyatakan bahwa sekelompok orang yang mengabdikan dirinya kepada ilmu ini.



Kehadiran manajemen publik sebagai suatu representasi keilmuan sebenarnya bermula dari gagasan yang sangat sederhana. Biasanya organisasi sektor publik akan ditata oleh manajer sektor publik. Manajer inilah yang memiliki peran penting dalam mengelola berbagai hal yang ada didalam organisasi sektor publik. Oleh karenanya, studi mengenai bagaimana manusia melaksanakan manajemen terhadap organisasi pada sektor publik inilah yang akhirnya dikatakan sebagai manajemen publik. Manajemen publik berpusat pada internal organisasi sektor publik, yakni mengenai cara menjalankan organisasi sektor publik bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari sikap aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Gambaran birokrasi dapat dilihat dari sikap, perilaku, maupun integritasi petugas dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Beralihnya paradigma pelayanan yang cenderung berorientasi kepada masyarakat sudah sepatutnya dijadikan nilai yang menyatu dalam jiwa aparatur pemerintah dan tergambar melalui sikap, perilaku, serta integritas aparat dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Pengelolaan pelayanan publik merupakan cara negara dalam hal memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Widodo (2001) pelayanan publik ialah pemberian layanan atau disebut juga dengan melayani keperluan maupun kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan sebelumnya. Salah satu tugas terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik mewujudkan pemberian jasa oleh

pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa imbalan jasa guna memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan, kinerja, serta suatu usaha, yang menunjukkan secara inheren tentang pentingnya penerima jasa pelayanan yang berperan secara aktif didalam penyampaian proses pelayanan tersebut (Warella, 1997). Sementara kualitas memiliki definisi tentang pemenuhan terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat atau pelanggan yang kemudian dapat memperbaikinya secara berkesinambungan (Logothetis, 1992). Kemudian agar dapat menjadi seorang yang profesional dalam hal pemberian pelayanan maka sudah selayaknya aparatur negara wajib memiliki kemampuan serta pengetahuan mengenai bidang tugasnya masing-masing, sebagai halnya dikatakan bahwa pelayanan yang profesional merupakan keterampilan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain maupun yang profesional dalam menanggapi kebutuhan khas orang lain (Sianipar, 1998).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998) yang telah melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengemukakan terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (akses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *understanding the customer* (memahami pelanggan), *tangible* (bukti langsung). Kemudian dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman et al (dalam Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988) mengambil kesimpulan bahwa dari kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas kemudian dirangkum menjadi lima dimensi pokok yang disebut dengan konsep SERVQUAL, yakni:

- 1) *Reliability* (keandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dikerjakan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), khususnya dalam hal pemberian jasa secara tepat waktu.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi ini merupakan suatu kemampuan ataupun keinginan dalam menunjang kecepatan pada pemberian pelayanan serta kecepatan dalam mengatasi keluhan konsumen.

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan sikap ramah dan sopan dalam hal pemberian layanan, sikap yang dapat dipercaya, memiliki pengetahuan yang luas, memiliki kemampuan dalam mengatasi kendala yang ada pada konsumen, serta kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.

4) *Empathy* (empati)

Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melaksanakan suatu hubungan dan komunikasi yang baik serta dapat memahami semua kebutuhan pelanggan.

5) *Tangibles* (bukti langsung)

Tangible merupakan fasilitas fisik yang mencakup kelengkapan fasilitas dengan memiliki bukti fisik yang terdapat indikator yang konkrit.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah, 2011) sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi :

a) Jenis Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan catat-mencatat, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir yang dinamakan dokumen. Contoh pelayanan ini yakni sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dll.

b) Jenis Pelayanan Barang

Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit layanan berupa kegiatan penyediaan serta pengolahan bahan yang berwujud fisik yang meliputi distribusi dan penyampaiannya kepada masyarakat langsung dalam satu sistem. Pelayanan ini menghasilkan produk akhir yang berwujud fisik atau dianggap sebagai benda yang memiliki nilai tambah secara langsung penerimanya atau masyarakat. Contoh pelayanan ini yakni pelayanan air bersih, pelayanan listrik, dll.

c) Jenis Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana beserta penunjangnya. Prosesnya bersumber pada pada satu sistem pengoperasian tertentudan produk akhirnya berupa jasa yang memiliki manfaat bagi masyarakat yang menerima secara langsung pelayanan tersebut dan memiliki jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan ini yakni pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, dll.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan 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”. Dalam proses pelayanan publik terdapat unsur-unsur penting dalam proses

pelayanannya. Berikut enam unsur penting proses pelayanan publik menurut Barata (2004):

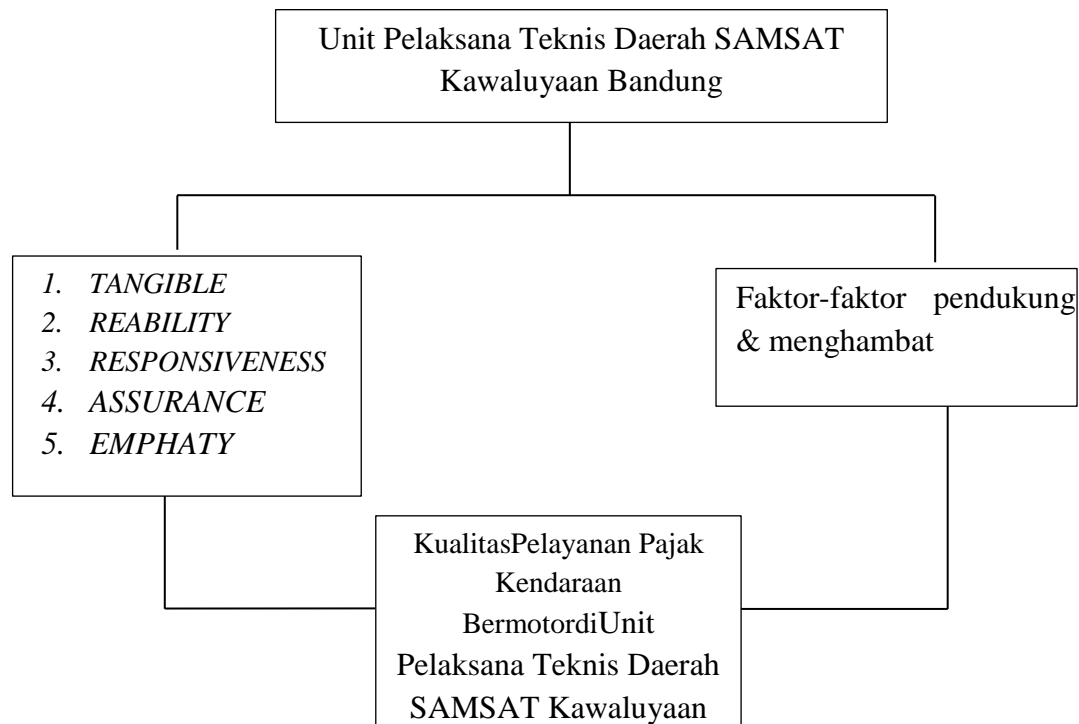
- a) Penyedia layanan, yakni pihak yang mampu memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) ataupun jasa-jasa (*service*).
- b) Penerima layanan, dalam hal ini penerima layanan disebut konsumen (*customer*) yang menerima berbagai macam layanan dari penyedia layanan
- c) Jenis layanan, yakni layanan yang mampu diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen yang membutuhkan layanan
- d) Kepuasan pelanggan, dalam hal ini penyedia layanan harus berpatokan pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Unsur ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diterima dari para pelanggan tersebut umumnya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang maupun jasa yang mereka peroleh.

2.2 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kawalayaan Bandung kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan untuk dapat menilai sejauh mana yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kawalayaan Bandung. Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan memuaskan menjadi dasar munculnya suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kawalayaan Bandung yang dalam penelitian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (dalam Arif, 2016) yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsivennes* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphati* (empati). penilaian tersebut akan berdampak terhadap kepuasan wajib

pajak tentang pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kawalayaan Bandung.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berlandaskan pada telaah teoritis seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Tujuan dari kerangka pemikiran ini yakni agar pembaca lebih mudah dalam memahami dan dapat mencermati arah atau jalur pembahasan dalam penelitian ini, yang disertakan dengan paradigma penelitian agar dapat memberikan gambaran secara lebih jelas dalam hubungan variabel yang digunakan. Kerangka pemikiran ini juga dikerjakan berdasarkan hasil telaah teoritis serta hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya oleh para peneliti lainnya.



Gambar 3 Kerangka Berpikir

2.3 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari suatu fenomena yang terjadi dalam sebuah penelitian. Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka proposisi penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kawalayaan Bandung dapat teridentifikasi.
2. Faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kawalayaan Bandung dapat teridentifikasi.