

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Hasil Penelitian Annisa Rahmadanita dan Pretty Petronella Clarita Dowa (2021)

Penelitian ini berjudul “ Kualitas Pelayanan Publik dalam Peranan Aplikasi e-PBB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta”. Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif kualitatif. Temuan penelitian ini adalah pada dimensi tangible, BAPENDA telah mampu menyediakan pelayanan yang tidak terbatas dengan ruang dan waktu, namun BAPENDA juga menyediakan sarana fisik pelayanan dalam memanfaatkan aplikasi E-PBB. Pada idmensi reliability, aplikasi E-PBB sudah diunduh oleh masyarakat Purwakarta lebih dari lima ribu kali, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Purwakarta percaya pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten. Pada dimensi responsiviness, dinilai Pemerintah Kabupaten Purwakarta cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Sementara pada dimensi assurance, diperoleh informasi bahwa pegawai pemberi pelayanan publik telah ramah dan sopan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun pada dimensi emphaty, belum ada sikap tegas yang dilakukan pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar pelayanan pembayaran pajak dapat

dilakukan langsung oleh masyarakat tanpa harus datang ke bank atau lokasi pembayaran. Kesimpulan penelitian adalah, BAPENDA Kabupaten Purwakarta telah melakukan pemanfaatan teknologi dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BAPENDA Kabupaten Purwakarta dinilai cukup baik, namun masih perlu memaksimalkan fitur dalam aplikasi E-PBB dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat dilaksanakan secara langsung.

2. Hasil Penelitian Gadis Bella Oktaviana dan Fitrotun Niswah, 2021

Penelitian ini berjudul “Kualitas Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Samsat Corner di ITC (International Trade Centre) Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan secara rinci tentang kualitas administrasi didalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan yang di dapat para wajib pajak pada layanan Samsat Corner di ITC. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pihak-pihak yang terkait pada penyelenggaraan layanan Samsat Corner ITC merupakan subjek penelitian antara lain, para petugas bagian administrasi, bagian kepolisian, dan masyarakat (wajib pajak) yang telah menggunakan layanan di Samsat Corner ITC. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini, dari hasil observasi dengan wawancara kepada

petugas Samsat Corner ITC, terdapat kurang lebih ada 70 orang setiap hari dan di tahun 2020 ini jumlah wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 700 orang. Hasil observasi dengan wawancara kepada wajib pajak bahwa, indikator fokus pada (bukti fisik) menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan fasilitas yang bagus juga tempatnya yang nyaman dan bersih. Indikator fokus (kehandalan), bahwa masyarakat senang dengan sikap petugas dalam memberikan informasi. Indikator fokus (ketanggapan), bahwa masyarakat puas terhadap ketanggapan petugas pada proses administrasi. Indikator fokus (jaminan), bahwa masyarakat merasa puas dan setuju pada jumlah biaya dari administrasi. Indikator fokus (empati), bahwa masyarakat puas dengan sikap baik dan tutur kata yang ramah yang dimiliki oleh petugas di Samsat Corner ITC Kota Surabaya. Secara keseluruhan, penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Corner ITC di Kota Surabaya ini sangat baik apalagi terdapat peningkatan jumlah wajib pajak pada tahun 2020 ini.

3. Hasil Penelitian Juriko Abdussamad, 2019

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik,

hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu. Temuan dari penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik dalam hal Reliability (Kehandalan), Responsivenees (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan). Faktor-faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.

Tabel 2.1

Daftar Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1	Annisa Rahmadanita dan Pretty Petronella Clarita Dowa (2021)	Kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta	Kualitas Pelayanan Publik	Deskriptif	Kualitatif	reduksi data, penyajian dan pengambilan kesimpulan
2	Gadis Bella Oktaviana dan Fitrotun Niswah, 2021	Kualitas pelayanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Corner di ITC (international trade centre) Kota Surabaya	Kualitas Pelayanan Publik	Deskriptif	Kualitatif	reduksi data, penyajian dan pengambilan kesimpulan
3	Juriko Abdussamad, 2019	Kualitas pelayanan public di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo	Kualitas Pelayanan Publik	Deskriptif	Kualitatif	reduksi data, penyajian dan pengambilan kesimpulan

Sumber: Hasil Interpretasi Peneliti, 2022

Berdasarkan beberapa jurnal terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Persamaan dari beberapa jurnal terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian yang mengkaji dan menganalisis mengenai kualitas

pelayanan publik yang dapat diukur oleh dimensi pelayanan publik serta terdapat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu kualitas pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan berbeda-beda tergantung pada kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan dan kualitas SDM yang ada pada instansi.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Istilah Administrasi Publik berasal dari dua suku kata yaitu administrasi dan publik. Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “to serve” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan memenuhi. Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata Administratie (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut **Leonard D. White** dalam **Handyaningrat (1990:2)** administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya. **Herbert A. Simon** dalam **Pasolong (2019:3)** mengemukakan bahwa administrasi adalah kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut **Pasolong (2019:3)**

administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kerjasama yang dilakukan antara dua orang atau lebih demi mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan publik berasal dari bahasa Yunani yaitu *pubes* yang berarti matang atau dewasa dan *koinon* yang berarti bersama. Publik juga diartikan sebagai praja atau rakyat, *pamong praja* berarti pelayan rakyat. Publik diartikan juga sebagai polis atau politik yang berarti politik, negara, dan pemerintah. Publik dalam hal ini diartikan sebagai sekelompok individu dalam jumlah besar yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah hal baru, karena konsep tersebut sudah ada sejak dahulu, hanya saja para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi Negara.

Menurut **Dwight Waldo (1971)** dalam **Pasolong (2019:9)** mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Berdasarkan pengertian tersebut administrasi publik adalah gabungan dari organisasi dan manajemen yang saling berhubungan dalam rangka mencapai tujuan pemerintah.

Menurut **Chandler & Plano** dalam **Pasolong (2019:8)** menjelaskan bahwa administrasi publik adalah seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut **Pasolong (2019:9)** administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan kelompok atau lembaga dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut **Nicholas Henry (1988)** dalam **Pasolong (2019:9)** administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang di perintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan social.

Dalam pengertian tersebut menjelaskan administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

2.1.3 Kajian Manajemen Publik

Definisi manajemen menurut **Stoner & Wankel (1996:4)** dalam **Pasolong (2019:95)** mengatakan bahwa manajemen adalah proses

perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam pengertian tersebut menegaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengelola suatu organisasi, yang terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian dan sumber daya yang ada di dalam organisasi, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut **Silalahi (2011:6)** dalam bukunya yang berjudul *Asas-asas Manajemen* menyebutkan bahwa :

“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan sumberdaya, pengkomunikasian, pemimpin, pemotivasian dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas dan penggunaan sumber-sumber untuk mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien”.

Dalam pengertian tersebut menegaskan bahwa manajemen adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengelola suatu organisasi, yang terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian dan sumber daya yang ada di dalam organisasi, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

G.R. Terry dalam **Mariane (2018:3)** menjelaskan bahwa :

“Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

Kemudian menurut **Hasibuan** yang dikutip **Mariane (2018:3)** dalam bukunya “*Azas-Azas Manajemen*” mengemukakan bahwa : Manajemen

adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas menegaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses bagaimana mengelola organisasi, yang terkait dengan perencanaan, perorganisasian, pengendalian, terkait dengan penggunaan sumber daya organisasi sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan optimal. Dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen memanfaatkan sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya untuk kegiatan organisasi agar berjalan dengan baik dan mendapatkan suatu hasil yang maksimal supaya kegiatan tersebut mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian lain dikemukakan oleh menurut **Koontz & Weihrich (1993:42)** dalam **Satibi (2012:3)** mengartikan manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa manajemen pada intinya merupakan upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sumber daya organisasi.

Selanjutnya menurut **Makharita** dalam **Handayaniingrat (1980:19)** yang dikutip **Satibi (2012:3)** dalam bukunya *Manajemen Publik* menterjemahkan manajemen sebagai :“Pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan”. Dalam pengertian tersebut lebih menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu upaya untuk mencapai tujuan dari organisasi, dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada di dalam organisasi.

Menurut **Satibi (2012:3)** dalam bukunya tentang manajemen publik berpendapat bahwa manajemen adalah :

“Proses pengelolaan yang dilakukan oleh seorang pimpinan, dengan menggunakan seluruh potensi sumber daya organisasi, baik menyangkut sumber daya manusia, dana, perlengkapan, metode (tata cara), maupun teknologi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”.

Dalam pengertian tersebut semakin memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai pengertian manajemen, bahwa manajemen adalah usaha mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan proses pengelolaan seluruh sumber daya organisasi, dan dilakukan oleh pimpinan organisasi, dalam hal ini potensi sumber daya organisasi yang dimaksud adalah sejauh mana pimpinan di dalam organisasi mampu mengolah sumber daya tersebut sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang unggul.

Manajemen publik adalah ilmu pengelolaan, perencanaan, dan pelaksanaan seluruh fungsi yang berhubungan dengan sumberdaya manusia, informasi, politik, hingga keuangan pada sektor publik. Pengelola utama dari manajemen publik adalah pemerintahan beserta seluruh stafnya. Tugas dari manajemen publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, menanggapi keluhan dengan cepat, dan melakukan perbaikan pada sektor publik agar masyarakat merasa terpuaskan dan terpenuhi segala permintaannya.

Overman dalam **Keban (2004:85)**, mendefinisikan bahwa Manajemen Publik adalah suatu interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen (perencanaan,

perorganisasian, pergerakan dan pengawasan disatu sisi, dengan sdm, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain. **Posolong** dalam bukunya yang berjudul *Teori Administrasi Publik* (2007:83), menjelaskan bahwa manajemen Publik adalah manajemen instansi pemerintah”.

Menurut **Satibi (2012:13)**, mengemukakan bahwa:

“manajemen publik adalah pengelolaan sector-sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik, baik terkait dengan perencanaan, perorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan pendapat diatas mencerminkan bahwa manajemen publik akan berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang sangat kompleks dan rumit. Pandangan tersebut dilandasi oleh argumentasi bahwa manajemen public tidak saja bersentuhan dengan masalah kebijakan publik, politik dan keuangan semata, tetapi juga akan bersentuhan dengan aspek lainnya. Manajemen publik merupakan faktor yang paling penting dalam menjalankan proses administrasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sarana dan prasarana, sumber daya dan sumber dana yang tersedia.

2.1.4 Kajian Pelayanan Publik

2.1.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk

memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang penting.

Menurut **Monir (2003:16)** dalam **Pasolong (2019:147)** mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) dalam **Pasolong (2019:147)**, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dari pengertian diatas menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut **Sampara (2000:6)** dalam **Satibi (2012:27)** menterjemahkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pengertian tersebut mencerminkan bahwa produk layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara sinergis, tetapi juga harus mampu menyediakan layanan yang dapat memuaskan pengguna layanan atau masyarakat.

Menurut **Satibi (2012:33)** dalam bukunya yang berjudul Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik mendefinisikan pelayanan public adalah sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi publik, baik dalam bentuk

pelayanan barang, jasa publik maupun administratif yang dapat memberikan manfaat dalam rangka memenuhi tuntutan, kebutuhan dan dinamika kehidupan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.”

Dalam pengertian tersebut disimpulkan bahwa pelayanan publik suatu kegiatan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat , baik berupa pelayanan barang, jasa, maupun bersifat administratif, sehingga masyarakat merasa terpuaskan atas segala layanan yang diberikan pemerintah.

Menurut **Sinambela (2005:5)** dalam **Pasolong (2019:148)** pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik esensinya tidak hanya melakukan proses layanan semata, tetapi juga tercermin adanya kepuasan bagi pihak-pihak atau masyarakat yang dilayani.

Menurut **Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2007:4-5)** dalam **Hardiansyah (2018:11)** mendefinisikan Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai berikut:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut **Sadu Wasistiono (2001:51-52)** dalam **Hardiansyah (2018:11)** 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. Dalam pengertian tersebut ditegaskan bahwa pemerintah dalam harus memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus memenuhi kepentingan masyarakat tanpa atau dengan pembayaran, setiap pemungutan biaya dari pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat artinya orientasi pelayanan pemerintah adalah kepuasan masyarakat bukan berorientasi kepada keuntungan.

Sementara menurut **David McKevitt (1998)** dalam **Hardiansyah (2018:12)**, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa:

“Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; heath, education, welfare and security provide the most obvious best know example.”

Menurut (**Rasyid, 1998:139**) dalam **Hardiansyah (2018:15)** Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan

kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Definisi pelayanan publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah.

Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara

yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.4.2 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum ada dikarenakan adanya kepentingan publik yang bermacam-macam, dan dengan adanya kepentingan publik yang bermacam-macam, pelayanan publik pun bermacam-macam. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus mampu memenuhi kepentingan publik melalui pelayanan yang diberikan.

Hardiansyah (2018:23) menyebutkan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik terbagi menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI

Buku III (2004:185) menyebutkan 5 jenis pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat mengenai jenis-jenis pelayanan publik, pelayanan publik di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan termasuk kedalam kategori pelayanan pemerintahan jenis pelayanan administratif.

2.1.4.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Bharata (2003:14) 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 mereka nikmati.

Selanjutnya **Kasmir (2006: 34)** mengemukakan ciri-ciri pelayanan

publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik. Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.
3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.
5. Mampu berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik tersebut ialah unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian pemerintah selaku penyelenggara pelayanan, untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.1.4.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63/2003 menyebutkan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 pasal 4, yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:48)** dijelaskan bahwa asas-asas publik publik meliputi:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipasif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

2.1.4.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pasal 34 Undang-undang No 25 Tahun 2009 disebut bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut,
5. Profesional
6. Tidak mempersulit,
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas, dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberi informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi
14. Sesuai dengan kesepakatan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

Prinsip pelayanan publik menurut keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan

3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.1.4.6 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka melakukan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

5. 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;
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa

mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

2.1.5 Kajian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator.

Menurut **Montgomery** dalam **Supramto (2001)** dikutip dalam **Pasolong (2019:152)**, “*the extent to which product meet the requirement of people who use them*”. Jadi suatu produk apakah itu bentuknya barang dan jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut **Warella (1997:18)** dalam **Pasolong (2019:152)** pada dasarnya pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja atau suatu usaha (*effort*). Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut **Osborne dan Gebler (1995)**, serta **Bloom (1981)** dalam **Pasolong (2019:152)** memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi, dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Menurut **Fandy Tjiptono (1995:24)** dalam **Hardiyansyah (2018:40)** Kualitas pelayanan adalah:

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

Masyarakat akan merasa puas apabila kepentingan dapat terpenuhi dengan baik melalui proses yang mudah

Menurut **Ibrahim (2008:22)** dalam **Hardiyansyah (2018:40)**: “kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi segala kepentingan publik baik itu berupa barang maupun jasa, yang diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan

Zeithaml, Berri, dan Parasuraman (2013) definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Selanjutnya, **Zeithaml (1990:21-22)** dalam **Hardiyansyah (2018:41)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;*
2. *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;*
3. *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;*

4. *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and*
5. *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda dari waktu ke waktu, apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain atau yang akan datang.

Oleh sebab itu maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

2.1.6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kepuasan pengguna/penerima pelayanan dapat dilakukan melalui survei yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pengguna/penerima pelayanan.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan penilaian yang baik, dan pelayanan yang kurang baik juga akan mendapatkan penilaian yang kurang baik dari pengguna layanan. **Zeithaml dkk (1990)** dalam **Hardiansyah (2018:63)**, Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
 4. Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 5. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:
 - Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Van Looy dalam **Jasfar, (2005:50)** yang dikutip dalam **Hardiyansyah**

(2018:45) menyebutkan bahwa suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal

baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari,

bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, menurut **Lovelock (1992)** dalam **Hardiyansyah (2018:52)** mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Dimensi-dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh **Lovelock** di atas, tidak berbeda dengan yang dikemukakan oleh **Zaithaml dkk.**

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh **Fandy Tjiptono (1997:14)** dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” yang dikutip dalam **Hardiyansyah (2018:53)** yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

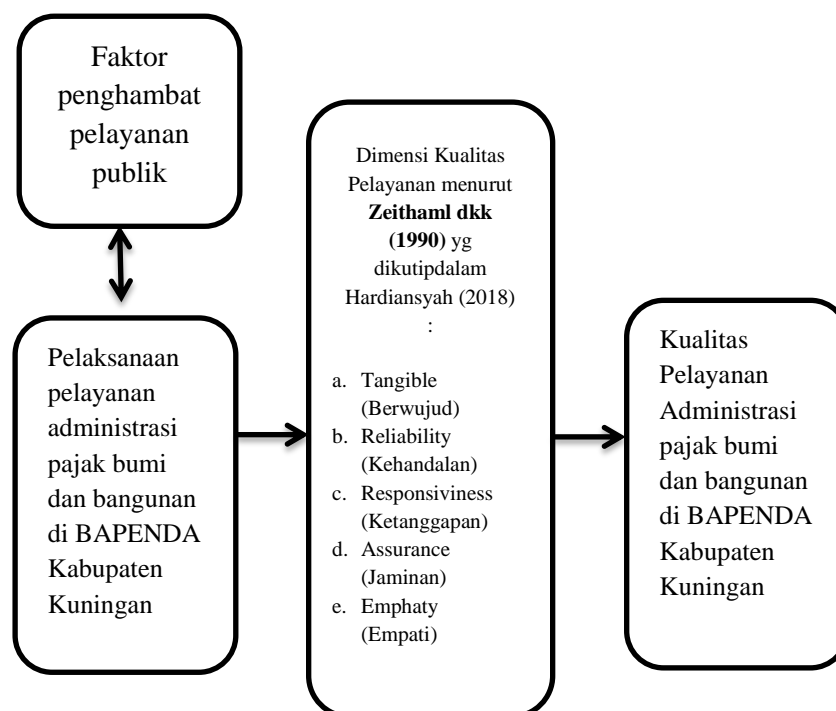
Apa yang dikemukakan adalah semuanya untuk mendapatkan pemahaman bahwa kualitas pelayanan, baik organisasi privat maupun birokrasi publik masing-masing tentu memiliki ukuran tersendiri dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berusaha untuk memenuhi keinginan atau kepuasan masyarakat. Akan tetapi tidak hanya itu, organisasi publik mempunyai ukuran yang tentu sedikit berbeda dengan organisasi privat misalnya fairness (keadilan). Organisasi publik seharusnya memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang, tetapi organisasi privat dapat memberikan keistimewaan atau perbedaan pelayanan kepada pelanggannya.

2.2. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik sangat menyangkut kepentingan publik yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat pelayanan publik pada masyarakat bermacam-macam seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administratif dan lain sebagainya. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. Berbagai masalah muncul dan terjadi dalam proses pelayanan publik tepatnya di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan khususnya dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas

pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori Menurut **Zeithaml dkk (1990)** dalam **Hardiyansyah (2018)**, yang mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan (reability) dengan pelayanan yang tepat dna benar, kenampak fisik dna bukti langsung (tangible) dengan sumber daya dan SDM yang memadai, daya tanggap (respnsiviness) mampu melayani secara cepat dna tanggap, jaminan (assurance) dengan moral dan etika yang baik, dan empati (emphaty) memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, peneliti dapat menyatakan proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan dapat ditentukan oleh dimensi Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati).
2. Terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.