

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Ardiansyah (2019) Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Banjarmasin** meneliti kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei terhadap responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Banjarmasin. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi wajib pajak terhadap layanan yang mereka terima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Banjarmasin masih menghadapi beberapa kendala. Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), pelayanan dinilai cukup baik karena fasilitas yang tersedia sudah memadai dan penampilan petugas cukup rapi. Pada dimensi *empathy* juga terlihat bahwa petugas cukup memberikan perhatian kepada wajib pajak dan berusaha melayani dengan sopan. Namun demikian, kelemahan utama ditemukan pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*. Respons petugas terhadap keluhan masyarakat masih dianggap lambat, dan dalam hal *reliability* masih ada keterlambatan penyelesaian dokumen yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Sementara itu, dimensi *assurance* juga belum maksimal, karena sebagian masyarakat merasa ragu dengan kepastian prosedur dan transparansi biaya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Kantor Samsat

Kota Banjarmasin belum optimal, meskipun ada beberapa aspek yang sudah berjalan dengan baik. Ardiansyah menyarankan perlunya peningkatan daya tanggap petugas, perbaikan dalam keandalan penyelesaian layanan, serta peningkatan transparansi prosedur dan biaya agar masyarakat semakin percaya dan puas terhadap pelayanan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan pendekatan untuk menganalisis kualitas pelayanan Samsat.

- 2. Saputra (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kota Palangkaraya.** menyoroti berbagai aspek pelayanan publik dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Palangkaraya masih menghadapi sejumlah kendala, terutama pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness*. Dari sisi *tangibles*, fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya memadai, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, sarana informasi yang terbatas, serta peralatan pelayanan yang belum optimal sehingga memengaruhi kenyamanan masyarakat. Sementara itu, pada dimensi *responsiveness*, petugas dianggap kurang sigap dalam melayani masyarakat, masih ada keterlambatan dalam proses pelayanan, dan respon terhadap kebutuhan wajib pajak belum maksimal. Di sisi lain, dimensi *reliability* dinilai cukup baik karena sebagian besar pelayanan tetap dapat diselesaikan sesuai prosedur meskipun waktunya tidak selalu tepat. Dimensi *assurance* juga menunjukkan adanya rasa aman yang cukup dari petugas, namun belum sepenuhnya menumbuhkan kepercayaan karena masih ada masyarakat yang merasa ragu terhadap kejelasan biaya dan

prosedur. Adapun dimensi *empathy* menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keramahan dan sikap peduli terhadap kebutuhan wajib pajak. Kesimpulannya, penelitian Saputra menegaskan bahwa kelemahan utama pelayanan Samsat Palangkaraya terletak pada keterbatasan fasilitas serta rendahnya kecepatan dan ketanggapan pelayanan, sehingga peningkatan di kedua aspek tersebut menjadi sangat penting untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saputra mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kota Palangkaraya, penelitian tersebut memberikan gambaran umum mengenai kondisi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kebaruan penelitian ini terletak pada perbedaan lokasi dan waktu penelitian, yaitu dilakukan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dengan kondisi pelayanan yang lebih aktual. Selain itu, penelitian ini menekankan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya sosialisasi prosedur, waktu tunggu pelayanan, dan kepuasan masyarakat, yang belum dibahas secara spesifik dalam penelitian Saputra (2018).

B. Tinjauan teoritis

1. Pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik “. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah salah satu aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan kemajuan suatu negara. Secara esensial, pelayanan publik mencakup beragam aktivitas, layanan, dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pengertian pelayanan publik dapat sudut pandang dan kontek nya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan mengenai pelayanan publik

bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik:

1) Ketentuan Umum Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1, undang-undang ini dimaksud dengan:

- (a) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang ntuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- (c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang

melaksanakan pelayanan publik.

- (d) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
- (e) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkependudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (g) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (h) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

- (i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braille, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
- (j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- (k) Ajudiksi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- (l) Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Frederickson (Sumardi, 2023:2) pelayanan publik dapat dipahami sebagai “Proses penyediaan layanan, Implementasi kebijakan, dan tindakan-tindakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan efisien.” Pandangan ini menegaskan pentingnya keadilan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang merupakan landasan utama dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a) Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b) Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.

c) Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d) Pelayanan Sosial

Meliputi bantuan social, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak anak yang terpinggirkan.

e) Insfrastruktur

Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energy listrik.

f) Pelayanan Administrasi

Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.

g) Pariwisata dan Budaya

Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.

h) Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i) Keuangan dan Perpajakan

Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j) Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

a. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a) Kesadaran

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik: Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelenkapan saran dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan umum mencakup;

- a. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM);
- b. Masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan Perundang-undang;
- c. Kekanisme dan prosuder penyelenggaraan pelayanan umum;
- d. Karana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan;
- e. Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum; dan
- f. Komitmen top pimpinan daerah.

Menurut Warren (Sumardi, 2023:3) pealyanan publik juga dapat diartikan sebagai “Saluran utama bagi partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang mendukung prinsip-prinsip demokrasi dan akuntabilitas.” Pandangan ini menekankan peram pelayanan publik sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mendorong transparasi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Mardiasmo (Sumardi, 2023:3), pelayanan publik di Indonesia diartikan sebagai “Proses pengiriman layanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika pelayanan, efisiensi birokrasi, dan partisipasi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.” Pandangan ini menekankan pentingnya implementasi prinsip etika dan efisiensi birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Sinambela (2019:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses pemberian layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Sementara itu, H.A.S. Moenir (2020:14) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kewajiban negara terhadap warganya. Pelayanan publik diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui kegiatan administratif secara langsung.

Subarsono (2020:15) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan identitas kependudukan, pembayaran pajak, dan administrasi lainnya. Pelayanan yang baik harus menekankan aspek responsif, transparan, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Agung Kurniawan (2018:128), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam upaya memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kurniawan menekankan bahwa kualitas pelayanan publik harus didukung oleh kompetensi aparatur dan sistem yang efisien.

Hardiansyah (2018:32), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi

pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik.

Purwanto (2020:95), pelayanan publik juga mencerminkan sejauh mana instansi pemerintah mampu memberikan layanan yang adil, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik harus mengutamakan prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur, kelengkapan sarana dan prasarana, serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Asas–asas pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berintegritas, sesuai dengan bidang tugas pelayanan yang diberikan.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai dan mendukung terciptanya iklim pelayanan yang nyaman dan efisien.

- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, dan berkeadilan.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan, serta membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik, baik dari segi tata kelola maupun etika pelayanan.
- 10) Memberikan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 11) Memenuhi panggilan hukum atau permintaan resmi dari pejabat yang berwenang atas nama lembaga negara atau instansi pemerintah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:32), asas pelayanan publik adalah nilai-nilai dasar yang harus dijadikan acuan dalam setiap proses pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan keadilan dalam mendapatkan haknya sebagai warga negara.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hardiansyah (2018:33) meliputi:

- 1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, maupun status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing secara seimbang.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2. Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkay baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Untuk dapat dinilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan

publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Crosby (Muhammad Tahir, 2020:19) “Kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah di tentukan.”

Menurut Monks (Muhammad Tahir, 2020:19-20) “Bahwa kualitas adalah ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian baeang atau jasa dengan ukuran atau standar yang dispesifikasikan. Standar itu bisa berkaitan dengan waktu, bahan, kemampuan, reliabilitas atau karakteristik lain yang dapat diukur.”

Menurut Juran (Muhammad Tahir, 2020:20) “Bahwa Kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunaannya. Dengan demikian, sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.”

Dari beberapa pendapat tersebut tampak kualitas pelayanan itu menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan pelanggan dalm rangka maksimalisasi penggunaan berbagai produk barang atau jasa yang telah dihasilkan. Oleh karena itu penentu kualitas pelayanan terletak pada persepsi pengguna layanan, bukan penyedia jasa layanan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil

akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui, mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja sebuah lembaga publik, termasuk instansi pemerintah seperti SAMSAT.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Jonkisz (2021) dalam artikelnya *Assessing Public Service Quality: Contemporary Approaches and Challenges* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh proses, sumber daya manusia, serta ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan sesuai harapan pengguna layanan.

Chuenyindee et al. (2022) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Hubungan antara kualitas, kepuasan, dan kepercayaan ini menjadi sangat penting dalam pelayanan publik, karena kepercayaan masyarakat merupakan modal utama bagi keberlangsungan dan legitimasi birokrasi pemerintah.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan

hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Penelitian terbaru oleh Aziz, Rahmadani & Larasati (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kecepatan pelayanan, keandalan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta keramahan petugas. Sedangkan Nadami, Setiawan, & Urahmah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan modern harus menjamin ketepatan layanan, akurasi administrasi, profesionalitas petugas, dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital untuk meminimalisasi kesalahan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024:537) kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Fitzsimmons, yaitu:

1. Tangibles yaitu meliputi kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan.
2. Reliability yaitu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten.
3. Responsiveness yaitu kesediaan pegawai membantu masyarakat secara cepat dan tepat.
4. Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi petugas yang menumbuhkan kepercayaan.
5. Empathy yaitu perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019) yang dikemukakan dalam Nadami et al. (2024) sebagai dasar analisis kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

3. Pelayanan

Pelayanan (Customer Service) memiliki pengertian secara umum yaitu kegiatan yang di tunjukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan perantaraan pelayanan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membatu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono (Ricka Handayani, 2023:122-123) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan menciptakan kesan tersendiri, adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang hal demikian merupakan kunci penting menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.”

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Lukman (Muhammad Tahir, 2020:14-15) Berpendapat bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan.

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar

layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan.

a. Etika dalam pelayanan

Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian Tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan.

Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan prilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*) kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

a) Sikap dan prilaku

Sikap dan prilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam perateknnya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan prilaku.

c) Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah memberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa

yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e) Gerak gerik

Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

f) Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya dapat mendengarkan dengan baik.

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui, mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja sebuah lembaga publik, termasuk instansi pemerintah seperti SAMSAT.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Jonkisz (2021) dalam artikelnya *Assessing Public Service Quality: Contemporary Approaches and Challenges* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh proses, sumber daya manusia, serta ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan sesuai harapan pengguna layanan.

Chuenyindee et al. (2022) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Hubungan antara kualitas, kepuasan, dan kepercayaan ini menjadi sangat penting dalam pelayanan publik, karena kepercayaan masyarakat merupakan modal utama bagi keberlangsungan dan legitimasi birokrasi pemerintah.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Penelitian terbaru oleh Aziz, Rahmadani & Larasati (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kecepatan pelayanan, keandalan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta keramahan petugas. Sedangkan Nadami, Setiawan, & Urahmah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan modern harus menjamin ketepatan layanan, akurasi administrasi, profesionalitas petugas, dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital untuk meminimalisasi kesalahan.

Kualitas pelayanan menurut Sinambela (2019: 76) kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan,

dan berkeadilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan menurut Hardiansyah (2018: 54) kualitas pelayanan publik adalah tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan, termasuk sikap aparatur, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta ketersediaan sarana

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024:537) kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Fitzsimmons, yaitu:

1. Tangibles yaitu meliputi kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan.
2. Reliability yaitu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten.
3. Responsiveness yaitu kesediaan pegawai membantu masyarakat secara cepat dan tepat.
4. Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi petugas yang menumbuhkan kepercayaan.
5. Empathy yaitu perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019) yang dikemukakan dalam Nadami et al. (2024) sebagai dasar analisis kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

5. Jenis Layanan dan Persyaratan Pelayanan

Pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memberikan kepastian hukum terkait identitas dan legalitas kendaraan bermotor. Secara umum, pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah berdasarkan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016), pelayanan yang berkualitas ditandai dengan prosedur yang jelas, ketepatan waktu, serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan. Selain itu, Zeithaml et al. (2018) menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan ini mencakup berbagai jenis layanan, masing-masing dengan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Jenis layanan tersebut antara lain:

- 1) Pengesahan STNK / Pajak Kendaraan Tahunan

Layanan ini wajib dilakukan setiap tahun untuk memperpanjang masa berlaku STNK. Persyaratan yang dibutuhkan meliputi STNK asli, KTP asli sesuai identitas pemilik kendaraan, BPKB asli atau fotokopinya, serta surat pengantar jika kendaraan milik instansi atau badan usaha. Prosedur pelayanan mencakup pengisian formulir, pendaftaran, pembayaran, dan pengambilan STNK yang telah disahkan.

2) Daftar Ulang STNK 5 Tahunan dan Ganti Plat

Layanan ini merupakan pembaruan identitas kendaraan secara berkala. Syarat yang harus dipenuhi yaitu BPKB asli, STNK asli, KTP asli, serta surat pengantar untuk kendaraan milik perusahaan atau instansi. Prosesnya meliputi cek fisik kendaraan, pendaftaran, pembayaran administrasi, hingga pengambilan STNK dan plat nomor baru.

3) Balik Nama Kendaraan Bermotor

Layanan ini bertujuan mengalihkan kepemilikan kendaraan dari pemilik lama ke pemilik baru. Dokumen yang diperlukan antara lain BPKB asli, STNK asli, KTP pemilik baru, kwitansi jual beli, dan surat pengantar badan usaha (jika kendaraan perusahaan). Tahapan prosesnya meliputi cek fisik kendaraan, pendaftaran, pembayaran, dan penerbitan dokumen kepemilikan baru.

4) Mutasi Keluar

Mutasi keluar adalah proses pemindahan berkas kendaraan dari wilayah asal ke wilayah lain. Persyaratan terdiri dari BPKB asli, STNK asli, KTP asli, kwitansi jual beli atau dokumen kepemilikan lainnya, serta surat pengantar untuk kendaraan instansi/badan usaha. Prosedurnya mencakup cek fisik, pendaftaran, pemeriksaan berkas, dan penerbitan berkas pindah kendaraan.

5) Duplikat atau Ganti STNK

Layanan ini diberikan kepada pemilik kendaraan yang mengalami kehilangan atau kerusakan STNK. Syaratnya meliputi BPKB asli, KTP asli, surat kehilangan dari kepolisian (untuk STNK hilang), surat pengantar bagi kendaraan perusahaan, serta kwitansi jual beli bila diperlukan. Prosesnya melalui cek fisik, pendaftaran, pemeriksaan dokumen, dan penerbitan STNK pengganti.

6) Pelayanan SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling merupakan layanan jemput bola yang disediakan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan tahunan tanpa harus datang ke kantor SAMSAT. Layanan ini biasanya menggunakan kendaraan operasional yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis. Persyaratan yang diperlukan meliputi STNK asli, KTP asli sesuai nama pada STNK, dan BPKB asli (atau fotokopi bila diperlukan). Layanan ini hanya melayani pengesahan STNK tahunan, bukan layanan seperti balik nama, mutasi, atau penerbitan STNK baru. Adanya

SAMSAT Keliling bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan mendekatkan layanan publik kepada masyarakat, sehingga proses administrasi dapat dilakukan lebih cepat, praktis, dan efisien.

C. Kerangka pemikiran

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, aman, dan nyaman sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Hal ini juga diperkuat oleh Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan persepsi masyarakat. Namun, pada Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, masih terdapat permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat, seperti lamanya waktu tunggu pelayanan, kurangnya sosialisasi prosedur, serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024). Teori ini

menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat yang mencakup ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, kesopanan petugas, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Fitzsimmons menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Tangibles*. (bukti fisik)
2. *Reliability*. (kehandalan)
3. *Responsiveness*. (respon)
4. *Assurance*. (jaminan)
5. *Empathy*. (empati)

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka pemikiran

