

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Rizki Ranjani (2020). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Subang. Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Subang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Subang, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Pegawai di bagian formulir pendaftaran dan bagian penyerahan STNK, Beberapa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode analisis dalam penelitian ini meliputi tiga yaitu reduksi, tampilan dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini, Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor P3D Wilayah Kabupaten Subang masih belum maksimal, sehingga menghambat dalam pelaksanaan pelayanan, Petugas sudah mampu bekerja sesuai jam pelayanan yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada para wajib pajak melalui papan pengumuman. Namun masih ada beberapa oknum petugas yang terkesan

kurang sopan dan kurang merespon saat memberikan pelayanan. Petugas sudah melayani para wajib pajak kendaraan bermotor dengan ramah meskipun dalam bahasa agak tegas karena sebagian besar petugasnya dari anggota kepolisian, untuk keramahan staf kepada para wajib pajak masih tidak adil dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internalnya. Pihak Kantor P3D Wilayah Kabupaten Subang mau menerima saran dari masyarakat yang sifatnya membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat, maka para petugas akan mengetahui kekurangan yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Bukti langsung dari kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor khusus lima tahun sudah cukup memadai dengan fasilitas mesin nomor antrian, tempat duduk yang cukup nyaman, disediakannya air minum teh maupun kopi secara gratis, sarana membaca surat kabar. Kekurangannya adalah jumlah tempat duduk untuk menunggu wajib pajak masih kurang, sehingga masih ada wajib pajak yang berdiri untuk menunggu.

2. Herlinus Waruwu (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan. Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan Selatan Kota Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPT SAMSAT Medan Selatan, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, serta beberapa wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Medan Selatan secara umum sudah memenuhi standar pelayanan yang baik berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari segi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pelayanan sudah cukup memadai dengan adanya komputer, kamera, printer, mesin antrian, serta ruang tunggu yang cukup nyaman, meskipun jumlah kursi masih terbatas sehingga sebagian wajib pajak terpaksa menunggu sambil berdiri. Dari segi keandalan (*reliability*), petugas telah berusaha bekerja sesuai dengan jam pelayanan yang ditentukan, namun masih ditemukan adanya praktik percaloan yang dapat mengganggu kepercayaan masyarakat. Dari segi daya tanggap (*responsiveness*), petugas cukup tanggap dalam melayani wajib pajak, tetapi ada sebagian yang masih kurang sigap dalam memberikan informasi. Dari segi jaminan (*assurance*), petugas mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman dalam pelayanan pajak, sedangkan dari segi empati (*empathy*), keramahan petugas sudah cukup baik meskipun terdapat perbedaan sikap di antara sebagian pegawai. Secara keseluruhan, pelayanan

publik di Kantor SAMSAT Medan Selatan dapat dikatakan cukup baik dan memadai, namun masih memerlukan perbaikan khususnya dalam hal penambahan sarana ruang tunggu, peningkatan disiplin kerja pegawai, serta penghapusan praktik percaloan agar kualitas pelayanan dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada masyarakat.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Kualitas**

#### **a. Pengertian**

Kualitas mempunyai pengertian yang luas, tergantung pada sudut pandang yang mendefinisikannya. Sebagian besar orang mempunyai konsep pemahaman kualitas sebagai hubungan satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa. Walaupun konsep pemahaman secara pasti merupakan starting point yang bagus, namun masih banyak lagi definisi kualitas yang lebih tepat.

Menurut Arianto (2018:83) "Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan".

Menurut Aria dan Atik (2018:16) "Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik".

Wijaya (2018:9) "Kualitas barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu".

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku Meithiana Indrasari (2019:63), Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

- (*communication*), kreadibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

### c. Manajemen Kualitas

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management = TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan Manajemen Kualitas sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Dari definisi tentang manajemen kualitas di atas, ISO

840 2 (*Quality Vocabulary*) juga mengemukakan beberapa definisi tentang perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*).

Menurut Margono dalam (Ibrahim dan Rusdiana, 2021), ”*Total Quality Management* dimulai selama Perang Dunia II di Amerika Serikat ketika W.Edwards Deming membantu insinyur dan teknisi dalam menggunakan teori Statistik untuk memperbaiki kualitas produk. Kemudian Deming pergi ke Jepang dalam rangka untuk mengajar para pemimpin bisnis top. Walaupun banyak ide berawal dari Amerika Serikat, tetapi hampir sebagian besar perusahaan Jepanglah yang menerapkan teori tersebut dan melakukan perbaikan dari tahun 1950-an. Evolusi dari gerakan *Total Quality Management (TQM)* dimulai dari masa studi waktu dan gerak dari Frederick Taylor tahun 1920. Landasan dari *Total Quality Management* yaitu *Statistical Process Control (SPC)* yang merupakan model dari manajemen manufaktur. Model ini awalnya dikemukakan oleh Joseph Juran dan Edward Deming setelah Perang Dunia II guna membantu Jepang dalam membangun infrastruktur dari negaranya. Ajaran ini kemudian berkembang terus hingga dinamakan *Total Quality Management* oleh US Navy tahun 1985. *Total Quality Management* terus mengalami perubahan menjadi semakin matang serta mengalami diversifikasi dalam aplikasi untuk bidang industri jasa, kesehatan, serta di bidang pendidikan”.

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. 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.

Tujuan utama dibentuknya Pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Menurut Sinambela dkk dalam Mulyadi dkk (2018:39) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU.

Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara

Menurut Kurniawan dalam Mulyadi dkk, (2018:39) "pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Hayat (2017:22) "Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan".

Menurut Kasmir (2017:47) "Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan".

Undang-undang Pelayanan Publik atau Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang

mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi, sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut UU Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena itu, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009) Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggaraan. Penyelenggaraan dapat melakukan kerja sama tersebut adalah:

1. Perjanjian kerja sama Penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan Sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaanya

didasarkan pada standar pelayanan.

2. Perjanjian kerja sama Penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan.
3. Penyelangan berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat.
4. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab Penyelangan secara menyeluruh berada pada Penyelangan.
5. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelangan sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelangan pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.

Penyelangan dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat.

### **c. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Dalam Lampiran 3 Kepmen PAN No. 63/Kep./M. PAN/7/2003, paragraf I, butir C tentang Pedoman Umum Penyelangan Layanan Publik, layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1. Kelompok Layanan Administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Layanan ini sebagian besar menghasilkan dokumen-dokumen, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Keterangan Kematian, Buku Pemilik Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan Sertifikat Kepemilikan atau Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah.

2. Kelompok Layanan Barang, yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Layanan Jasa, yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

#### **d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggaraan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003,

dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) Prinsip Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan adalah menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu adalah penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
5. Keamanan adalah selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab adalah pimpinan Penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas Penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya peralatan kerjadan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
8. Kemudahan akses adalah tempat atau lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
9. Kedisiplinan adalah pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikas.

Menurut Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11) ”kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan

harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen”.

Dimensi pertama adalah kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* ini adalah *tangible*. Karena suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada peanggannya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan pengusaha untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.

Ada 3 hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability* yaitu:

1. Pembentukan budaya kerja.
2. Mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan.

3. Kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan ini.

*Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staf*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal *responsiveness* ini juga seringkali ditentukan melalui pelayanan melalui telepon.

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah *assurance*, yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Ada empat aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Aspek kedua adalah kompetensi. Apabila petugas customer service melayani nasabah dengan ramah, ini adalah kesan pertama yang baik. Setelah itu, apabila nasabah mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak dapat memberikan jawaban yang baik,

nasabah mulai kehilangan kepercayaannya. Hal ini akan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Nasabah sulit percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari *front-line staf* yang tidak kompeten atau terlihat bodoh. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk terus memberikan training kepada karyawan gugus depan mengenai pengetahuan produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan.

Aspek ketiga dari dimensi *assurance* ini adalah reputasi. Apa yang dijual oleh perusahaan asuransi. Secara kertas yang diberi nama polis. Dengan polis ini, pelanggan diyakinkan bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat mobilnya mendapatkan kecelakaan. Keyakinan pelanggan terhadap polisi akan banyak dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan asuransi tersebut.

Aspek keempat dari dimensi ini adalah *security*. Pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi. Mereka akan mencatat, mengirim barang dan melakukan penagihan sesuai dengan yang diminta dan dijanjikan.

Dimensi *empathi* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Setelah kebutuhan fisik, keamanan

dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah rancangan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan agar mana dapat menghasilkan kualitas yang baik produk atau jasa, kualitas pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dari hal tersebut jelas bahwa, kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan hak atas pelayanan itu di atasnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hal itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan dengan lebih baik dan menekankan kepada kepentingan umum, mempermudah urusan publik, sedangkan tugas melekat pada posisi birokrasi.

Pelayanan yang berkualitas Menurut Arianto (2018:83) “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Adapun kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

2. Kejelasan

Kriteria ini mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan.

## 5. Efisiensi

Kriteria ini mengandung arti :

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

## 6. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

## 7. Keadilan.

Kriteria Kualitatif adalah:

- a) Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.

- b) Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c) Ratio/Perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d) Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e) Frekuensi keluhan dan/pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.

#### **e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dari beberapa kajian, dapat diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Menurut Hardiansyah (2018:42–43)

- 1) Motivasi Kerja  
Motivasi kerja adalah Semangat atau dorongan internal yang membuat pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan.
- 2) Kemampuan  
Adalah tingkat kecakapan, keterampilan, dan penguasaan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 3) Komunikasi  
Proses penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara pemberi layanan dengan masyarakat.
- 4) Sikap dan Perilaku Pegawai  
Yaitu kesopanan, keramahan, serta kejujuran pegawai yang berhubungan langsung dengan penerima layanan.
- 5) Fasilitas Pelayanan  
Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran pelayanan

- 6) Kemampuan  
Adalah tingkat kecakapan, keterampilan, dan penguasaan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 7) Komunikasi  
Proses penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara pemberi layanan dengan masyarakat.
- 8) Sikap dan Perilaku Pegawai  
Yaitu kesopanan, keramahan, serta kejujuran pegawai yang berhubungan langsung dengan penerima layanan.
- 9) Fasilitas Pelayanan  
Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran pelayanan.

### **3. Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **a. Pengertian**

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kini, pajak kendaraan bermotor dapat dibayar melalui aplikasi. Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya. Pengertian ini termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan

bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

STNK atau Surat Tanda Nomor Kendaraan adalah bukti kepemilikan sebuah kendaraan bermotor. Jenis-jenis STNK meliputi STNK untuk kendaraan roda dua dan STNK untuk kendaraan roda empat. STNK merupakan parameter kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor. STNK diterbitkan di SAMSAT dan diberikan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor yang identitasnya telah terdaftar. Instansi yang berwenang mengesahkan jenis-jenis STNK adalah Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Masa berlaku sebuah STNK adalah 5 tahun. Meskipun masa berlaku jenis-jenis STNK tersebut lima tahun, akan tetapi setiap tahunnya pemilik kendaraan wajib membayar pajak kendaraannya.

Besaran pajak yang harus dibayar pemilik kendaraan disesuaikan dengan jenis STNK yang dimiliki dan tahun terbit kendaraan.

Seperti yang telah diuraikan dalam aturan mengenai STNK tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas. Berdasarkan undang-undang tersebut khususnya Pasal 65, yang dimaksud STNK adalah bukti bahwa kendaraan bermotor telah diregistrasi yang memuat data kendaraan bermotor, identitas pemilik, nomor registrasi kendaraan bermotor, dan masa berlakunya.

Biaya perpanjangan STNK biasanya ditentukan berdasarkan harga kendaraan dan iuran wajib lainnya. Berikut ini perincian biaya yang dikenakan ketika membayar STNK:

1. BBN KB, yaitu Biaya Balik Nama kendaraan bermotor bagi pemilik kendaraan yang baru. Besarnya adalah 10 persen dari harga kendaraan sesuai faktur kendaraan baru.
2. PKB atau Pajak Kendaraan Bermotor, yang dipatok sekitar 1,5 persen dari harga jual kendaraan.
3. SWDKLLJ, yaitu sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas oleh Jasa Raharja. Biaya ini ditentukan berdasarkan jenis kendaraan, misalnya kendaraan dengan kapasitas mesin 50 cc sampai 250 cc besar SWDKLLJ-nya adalah Rp35.000, sedangkan untuk kendaraan roda empat sebesar Rp143.000.

4. Biaya administrasi yang dibebankan untuk mengganti plat nomor baru.
5. Terakhir ialah denda untuk keterlambatan perpanjangan STNK, yang diakumulasikan dari PKB dan SWDKLLJ.

#### **b. Prosedur Pembuatan STNK**

Ada beberapa tahap yang perlu Anda lewati sebelum melakukan pembayaran STNK.

##### 1) Cek fisik motor atau gesek

Begitu Anda sampai di lokasi SAMSAT, ada baiknya Anda tidak langsung mencari parkir. Tapi langsung saja datang untuk pendaftaran cek fisik dan mengambil nomor antrean. Kemungkinan akan ada banyak motor yang mengantre dan menunggu giliran. Akan tetapi, biasanya ada lebih dari dua jalur antre, sehingga proses mengantre tidak akan terlalu lama. Bahkan biasanya tidak lebih dari 10 menit. Secara umum, pemeriksaan cek fisik kendaraan ini tidak akan dikenakan biaya. Akan tetapi, jika ternyata Anda perlu membayar sejumlah uang dan merasa terkena pungli, Anda bisa melaporkan kejadian tersebut.

##### 2) Validasi hasil cek fisik

Setelah selesai proses cek fisik, Anda bisa memarkirkan motor Anda di parkir. Selanjutnya, Anda perlu memberikan hasil cek fisik dan STNK asli Anda ke bagian legalisasi hasil cek fisik. Biasanya, lokasi tempat ini tidak terlalu jauh dari lokasi gesek. Dan Anda bisa mengurus hal-hal di tempat ini hanya dalam waktu 15 menit saja.

### 3) Mengisi formulir perpanjangan STNK

Tahapan selanjutnya adalah mengambil dan mengisi formulir dari loket untuk pendaftaran pengambilan formulir STNK. Lengkapi semua bagian yang perlu Anda isi. Jika bingung, Anda bisa bertanya pada petugas bagianmana yang perlu Anda isi.

### 4) Mendaftar pembayaran pajak

Siapkan berkas-berkas yang telah Anda persiapkan sebelumnya, gabungkan dengan berkas cek fisik yang telah dilegalisasi, serta formulir pendaftaran yang sudah diisi. Kemudian berikan seluruh berkas tersebut ke loket pendaftaran. Di tempat ini, Anda akan mendapat nomor antrean dan harus menunggu beberapa lama. Biasanya Anda perlu menghabiskan waktu sekitar 30 sampai 60 menit hingga nomor Anda dipanggil. Semakin sedikit yang mengantre tentu saja akan semakin cepat Anda dipanggil.

### 5) Melakukan pembayaran pajak

Begitu nama Anda dipanggil, Anda perlu membayar pajak di kasir di loket sesuai nominal angka yang tercetak di lembar pajak. Setelah Anda membayarkan beban pajak, Anda akan mendapatkan dua lembar bukti bayar. Yang pertama adalah lembar biru untuk mengambil STNK baru.

### 6) Ambil STNK dan plat nomor baru

Sampai sini proses perpanjang STNK Anda sudah hampir selesai.

Anda hanya tinggal mengambil STNK dan plat nomor baru di loket .

### **C. Kerangka Pemikiran**

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

