BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sementara kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Sedangkan defenisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminton dan Atik Septi Winarsih, 2016:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yan di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakalah dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Memperhatikan peranan layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali di bicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang didasarkan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *publik* yang bearti *umum, masyarakat, negara*. Kata *publik* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi *publik* yang bearti *umum*, orang banyak, ramai,

Menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang mengutamakan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 Ketentuan Umum bagian 1, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang didasarkan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). Mengikut defenisi tersebut, pelayanan publik atau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pelayanan umum dapat didefenisikan ebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan oleh Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakt maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikatnya pelayanan publik adalah pemebrian pelayanaan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

1. Transparansi, layanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimenegerti.
2. Akuntabilitas. Layanan publik dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undanagan.
3. Kondisional. Layanana publik sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. Partisifasif. Layanan publik mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

5. Kesamaan Hak. Layanan publik tidak didiskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing pihak.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2010:21).

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahamidan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
   a. Pernyataan teknis dan administratif pelayanan publik.
   b. Unit kerja/pejabat yang berwenag dan bertanggung jawab dalam memberikan pelyananan dan penyelsaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   c. Rincian biyaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelyanan publik dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Proses dan produk pelayanan publik dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
5. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggaran pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

6. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, perlatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan srana teknologi telekomunikasi dan informatika. (telematika).
7. Kemeudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telokomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemeberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayaanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayana, seperti parkir,toilet,wifi,pendingin ruangan, temapat ibadah dan lain-lain.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang 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 bearti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggraan pelayanan publik yang meliputi:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyartaan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh prosedur pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif

   Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetaguan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelayanan

   Perilaku Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelengaraan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

   Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2.4 Faktor Keunggulan atau Pendukung Pelayanan Publik

Dalam pelayanan umum terdapat faktor pendukung yang penting diantaranya.

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik tertentu atau equilibrum dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan , ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor organisasiyang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang di maksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan suatu organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang yang memadai.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor keterampilan petugas. Kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan peralatan kerja yang tersedia. Pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan,perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatal lah pelayanan itu.

2.2.5 Hambatan Memberikan Pelayanan Publik Berkualitas

Di Indonesia upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terus dilakukan. Misalnya dengan adanya kepatuhan menteri (Kepmen) Menteri Pendaya gunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana Pelayanan Umum.Pedoman ini menjadi rujukan bagi pedoman tata laksana pelayana umum pedoman ini menjadi rujukan bagi setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun demikian kenyataan pelayanan publik indonesia sampai saat ini kualitasnya masih rendah dengan citra yang kurang baik.

Kenyataan di lapangan menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat Indonesia sangat rumit, prosedural, berbelit-belit, lama, boros atau tidak efesien dan efektif serta menyebalkan. Keadaan ini dipengaruhi oleh adanya uang peneliti dimana urusan bisa ceapat bila diberi pelicin tersebut. Adanya struktur

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan fungsi birokrasi yang *overlapping* menyebabkan tidak efesien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

Hal ini juga menyebabkan diantara para birokrasi pelayanan publik sering terjadi saling lempar tanggung jawab. Siapa yang sebenarnya harus bertanggung jawab menjadi kabut/tidak jelas.Di sisi lain, memotivasi sebagian besar birokrat pelayanan publik yang kurang tepat dalam memberiakan pelayanan dimana mereka bekerja didorong oleh keinginan naik pangkat/jabatan, bukan didoron oleh kewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masalah lain yang menjadi permasalahan pelayanan di sektor publik adalah bahwa struktur administrasi pelayanan yang sekarang ini masih cenderung sentralistik, sehingga prosedur lainnya menjadi panjang dan berbeli-berlit. Sementara itu, struktur lainnya yang tidak langsung berhubungan dengan masyarakat masih banyak yang difungsional, bahkan sering dijumpai adanya struktur yang sama-sama berwenang atas satu atau sekelompok lainnya.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan anatara lain:

1. Kurang Responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkat petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

3. Kurang aksesibel. Berbagai unut pelaksanaan pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagi unuit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sanagat kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentanan kebijakan anatara satu instansi pelayanan dengan instansi yang terkait.
5. Birokrasi Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/sdaran/aspirasi masyarakat.Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat pengguna layanan. Akibatnya pelayanan duilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Insefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2.2.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemebri dan atau penerima

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurannya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemebri dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkansejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

   Biaya / tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

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

e. Sarana dan prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayaan.

f. Kompetensi petugas pemebri pelayanan

   Kompetensi petugas pemebri pelyaanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat di paksakan) yang terhutang oleh wajib pajak dan pembayarannya berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Siahaan 2005:7)

Menurut (Rochmat Soemitro :1991:22) dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Sedangkan Menurut (Moh. Zain:2005) Solny Devano dan Siti Kurnia Rahayu. Mengatakan bahwa pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintah.

R. Santoso Brotodiharjo:2003, Menyebutkan bahwa uang-uang pajak tersebut digunakan untuk produksi barang dan jasa, jadi “ benefit” diberikan kepada masyarakat, hanya tidak mudah ditunjukkan apalagi secara perorangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Pajak

No.	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).	1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap atau 1(satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui Sistem e-Registration diterima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap.
2	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).	1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.
3	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN).	a. 7 (tujuh) hari sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu (WP Patuh) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (melalui penelitian). b. 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17D Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (melalui penelitian). c. Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak selain permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dari Wajib Pajak tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		atau Pasal 17D Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang dilakukan dengan: o Pemeriksaan Kantor paling lama 6 (enam) bulan yang dihitung sejak tanggal Wajib Pajak datang memenuhi surat panggilan dalam rangka Pemeriksaan Kantor sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan; o Pemeriksaan Lapangan paling lama 8 (delapan) bulan yang dihitung sejak tanggal Surat Perintah Pemeriksaan sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.
4	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).	3 (tiga) minggu sejak : a. Permohonan Wajib Pajak diterima; b. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)/Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) diterbitkan; c. Surat Keputusan (SK) Keberatan, SK Pembetulan, SK Pengurangan Sanksi Administrasi atau SK Penghapusan Sanksi Administrasi, SK Pengurangan Ketetapan Pajak atau SK Pembatalan Ketetapan Pajak, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterbitkan; d. Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterima kantor Direktorat Jenderal Pajak yang berwenang melaksanakan Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali.
5	Pelayanan Penyelesaian	9 (sembilan) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Permohonan Keberatan Penetapan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).	
6	Pelayanan Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor.	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.
7	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	a. KPP Pratama dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak permohonan pengurangan diterima, b. Kantor Wilayah DJP dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan pengurangan diterima, c. Kantor Pusat DJP dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) bulan sejak permohonan pengurangan diterima.
8	Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor.	3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.
9	Pelayanan Penyelesaian Mutasi Seluruhnya Obyek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.
10	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23.	1 (satu) bulan sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.
11	Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan diterima

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SBI yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun Yang Pendiriannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan.	secara lengkap.
12	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.	3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat permohonan Surat Keterangan Bebas Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan diterima secara lengkap.
13	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu.	5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap.
14	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	9 (sembilan) bulan sejak surat permohonan diterima.
15	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya berkas permohonan lengkap.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Penghapusan Sanksi Administrasi.	
16	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar.	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya berkas lengkap permohonan Wajib Pajak.

2.3.2 Syarat-syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak negara maupun pajak daerah tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Syarat Keadilan

   Adil yang bersifat horizontal dan adil yang bersifat vertikal, adil yang horizontal adalah orang wajib pajak yang kondisinya sama harus memikul beban pajak yang sama pula. Sedangkan adil yang bersifat vertikal adalah orang atau wajib pajak yang kondisinya berbeda harus memikul beban pajak yang berbeda pula.

2. Syarat Yuridis (Berdasarkan Undang-Undang)

   Pemungutan pajak harus mengacu pada hukum pajak yang berlaku sehingga dapat memberikan jaminan atau kepastian hukum yang perlu untuk menyatakan keadilan yang tegas, baik itu negara atau untuk warga negrannya. Seperti yang di atur dalam UUD 1945 Pasal 23 ayat 2 yang menyatakan bahwa. “pelayanan pajak dan pemungutan pajak (termasuk

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bea cukai) untuk keperluan negara hanya boleh terjadi berdasarkan undang-undang.

3. Syarat Ekonomis

Pemungutan tidak boleh menganggu kelancaran kegiatan produksi maupu perdagangan,sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Syarat Finansial

Sesuai dengan fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekankan sehingga mlebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakatdalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.3.3 Asas Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak didasarkan pada asas-asas tertentu bagi fiskus sehingga dengan asas ini negara memberi hak kepada dirinya sendiri untuk memunggut pajak darinpenduduknya, yang pada hakikatnya memungut dengan paksa (berdasarkan undang-undang) sebagaian dariharta yang dimiliknya penduduknya. Asas-asas tersebut adalah:

1. Asas Domisili

Penegakan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisili) wajib pajak. Wajib pajak tinggal disuatu negara maka negara itulah yang berhak menegakan pajak atas segala hal yang berhubungan dengan objek yang dimiliki wajib pajak yang menurut undang-undang dikenakan pajak. Wajib pajak dalam negeri maupun

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

luar negeri yang bertempat tinggal di indonesia,maka dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperoleh baik penghasilan yang diterima dari dalam negeri maupun dari luar negeri, di indonesia.

2. Asas Sumber

Cara pemeungutan pajak yang bergantung pada sumber dimana objek pajak diperoleh. Tergantung di negara mana objek pajak tersebut diperoleh. Jika di suatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, negara tersebut berhak memunggut pajak tanpa melihat wajib pajak itu bertempat tinggal. Baik wajib pajak dalam negeri maupun luar negeri yang memperoleh penghasilan yang bersumber dari indonesia, akan dikenakan pajak di indonesia.

3. Asas kebangsaan

Cara yang berdasarkan kebangsaan menghubungkan penegenaan pajak denagan kebangsaan dari suatu negara. Asas kebangsaan atau asas nasional adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara. .

2.3.4 Fungsi Pajak

Pengertian “Fungsi” dalam fungsi pajak adalah sebagai keguanaan suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan mafaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum,suatu negara tidak mungkin mengendaki merosotnya kehidupan ekonomi rakyatnya. Umumnya dikenali dengan dua macam fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

a. Fungsi Budgetair

Fungsi ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal *(fiscal function)*, yaitu suatu fungsi yang digunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang per pepajakan yang berlaku.

b. Fungsi Regulerend

Fungsi *Regulerend* disebut juga fungsi mengatur, pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama diatur dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institusi Vertikal Direktorak Jendral Pajak Pasal 58 yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak dibidang penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan serta dalam wilayah wewenangnya berdasarkanperaturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 59 dalam melaksanakan tugas sebagai mana dalam pasal 58, Kantor Pelayanan Pajak Pratama menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek PBB.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan penggelolaan surat pemebritahuan, serta penerimaan surat lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
6. Pelaksanaan ekstensifikasi.
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihaan pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
9. Pengawasaan keputusan kewajiban perpajakan wajib pajak.
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
11. Pelaksanaan intensifikasi.
12. Pembetulan ketetapan pajak.
13. Pengurangan PBB serta Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.
14. Pelaksanaan administrasi kantor.

2.4 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Dalam Al-Quran dijelaskan bahwa pelayanan Publik bagi seseorang yang bertanggung jawab atau pemimpin yang ada dalam suatu organisasi tersebut untuk kepentingan orang banyak hendaklah seseorang pemimpin tersebut berbuat baik dan adil dalam memberikan pelyanan, karena setiap pemimpin nantinya akan diminta pertanggung jawaban diakhirat kelak. Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan rasa seanang dan bahagia kepada seseorang dan memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada semua ini akan di jelaskam dalam Al-Quran (Surah Al-Maidah: 2)

عَنِ ٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا۟ ۘ وَتَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا
تَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٢﴾

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya amat berat siksanya"

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor "mengerjakan kebajikan dan takwa" dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan "sesungguhnya Allah amat berat siksanya". Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Demikian juga Allah SWT telah meningatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan.

Surah Al-Insyirah ayat : 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْ ۝٧

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil
1.	Bredly Fernando Rumengan (2014)	Analisis pelaksanaan pelayanan umum di kecamatan tareran Kabupaten minahasa selatan (Studi Tentang Pelayanan KTP, KK, dan Keterangan Kelahiran)	1. pengguna jasa pelayanan masih belum maksimal,hal ini dapat dinilai dari kualitas disiplin kerja aparat pemerintah kecamatan tareran.Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

			masyarakat.Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Tareran pada umumnya berdasarkan pada: kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan, masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan
2	Yuliana Sofiyah (2011)	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.	Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lubuk Dalam dalammelayani pasien dikatakan cukup baik kecepatan, pelayanan yang diberikan Puskesmas pada indikator initergolong cepat. dihadapi pasien.ketepatan, pelayanan yang diberikan Puskesmas ini tergolong cukup tepat, Untuk keramahan, pelayanan yang diberikan Puskesmas tergolong ramah kenyamanan, pelayanan yang diberikan Puskesmas tergolong nyaman ditandai dengan adanya kemudahan dan keterjangkauan dalam memperoleh pelayanan, terpenuhinya kebutuhan pasien secara fisik terhadap apa yang diberikan.
3.	Sri Susanti (2014)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping	pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy)

Sumber: Data Olahan tahun 2017

Adapun yang menjadi persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah persamaan teori dan ruang lingkup penelitian yang berkaitan dengan pelayanan, sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelum nya adalah perbedaan objek.

2.6 Defenisi Konsep

1. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang 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 bearti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2.7 Konsep Operasional

Indikator Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 16 Tahun 2014.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Referensi	Indikator	Subindikator
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014	Persyaratan	○ Informasi Mengenai Persyaratan ada di mading atau di situs web pajak ○ persyaratan pelayanan mudah tepenuhi ○ Spesifik,jelas mengenai Persyaratan yang yang di sampaikan petugas ○ Apakah fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?
	Prosedur	○ ○ Prosedur yang diterapkan sederhana? ○ Bagaimana petugas menjelaskan prosedur/mekanisme untuk mendapatkan pelayanan?apakah muda dimengerti?
	Waktu Pelayanan	○ Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap ○ Petugas menyelesaikan pelayanan dengan prosedur yang telah di tetapkan ○ Petugas Pelayanan tidak berada di yempat Pada saat Jam Kerja
	Biaya/Tarif	○ Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	○ Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat ○ Apakah output yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat
	Kompetensi Pelaksana	○ Petugas melaksanakan pelayanan secara kompeten
	Perilaku Pelaksana	○ Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan Ramah ○ Petugas melakukan pelayanan dengan Sopan ○ Petugas Melakukan Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		dengan Sabar
	Maklumat Pelayanan	○ Petugas Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Standar Pelayanan
	Penanganan Pengaduan	○ Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas ○ Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama berada di kantor

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014

2.8 Kerangka Pemikiran

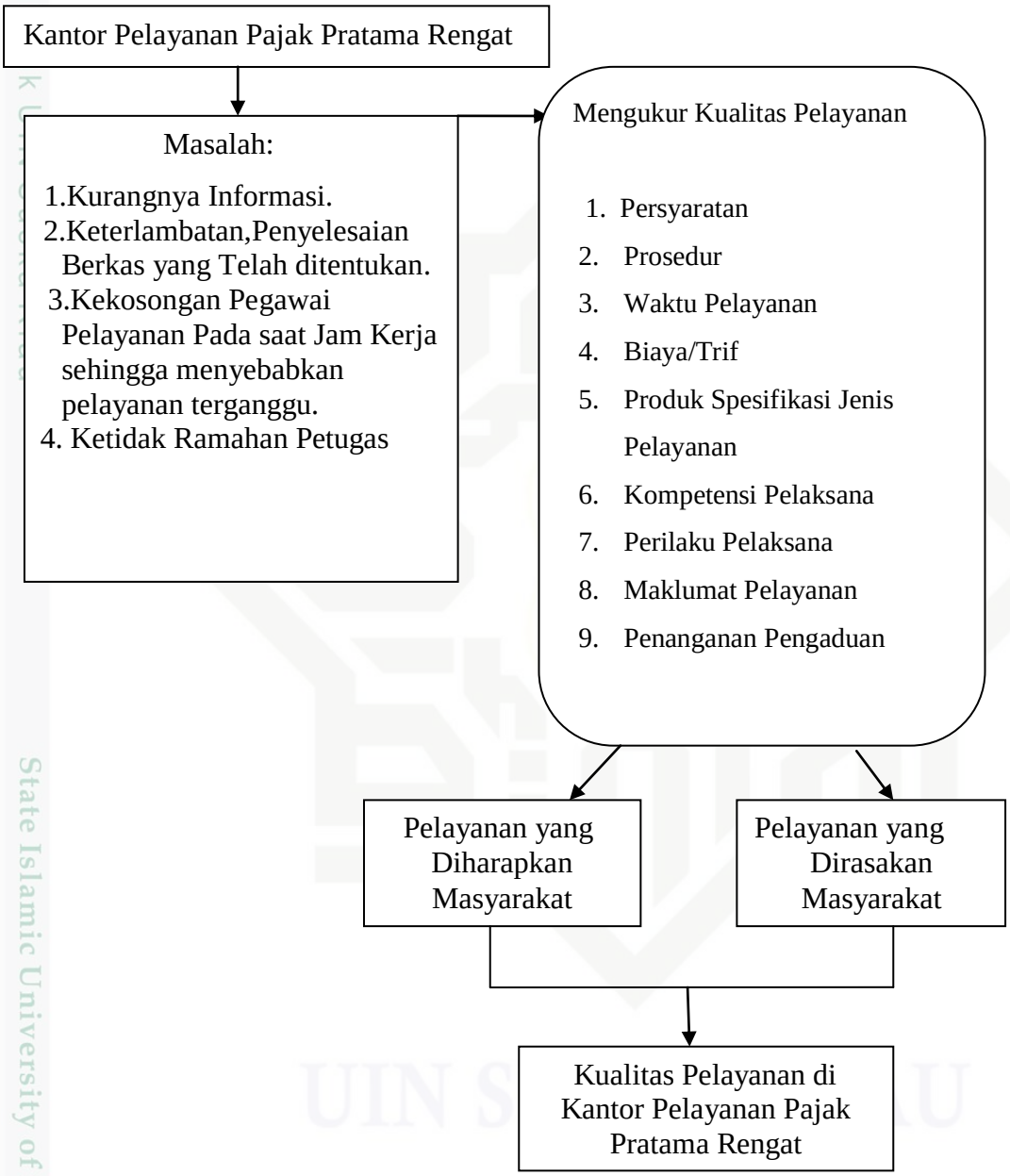
Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat dapat terlaksana dengan baik apabila mengadakan pendekatan terhadap masyarakat dan pegawai pelaksana pelayanan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang 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 bearti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kemudian untuk mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan dapat diukur dengan Keputusan menpan Nomor 16 Tahun 2014 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi : *Persyaratan,Prosedur,Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kopetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan.* Berdasarkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

permasalahan yang akan diulas, maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah seperti gambar berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau