

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. 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/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 Monir (2008: 16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan menurut Samodra Wibawa (2009: 116), yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu Biaya relatif harus lebih rendah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Inu, Dkk dalam Poltak Sinambela (2010:5) publik

adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Sedangkan menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2012:15) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Dengan demikian, menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hayat (2017:22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 pelayan publik.

2.2. Asas- Asas Pelayanan

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi 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.

- a. hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

2.3. Tujuan Pelayanan

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan

pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik.

Adapun dalam pasal 3 UU No.25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koperasi yang baik.
- c. Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siap yang menerima layanan. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik.

Hak Cipta Diindungi 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 Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

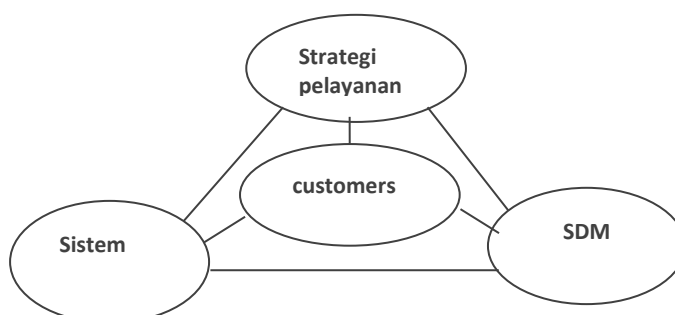
2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:6), kualitas banyak memiliki defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Hayat (2017: 69) Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke dalam Agus Dwiyanto (2008: 140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu:

Gambar 2.1.
Segitiga Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*cutomers*), seperti yang terlihat pada gambar 2.1. sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in contrd*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zeithaml (1990) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tangibles (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. Reliability (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c. Resvonsiveness (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan.
- d. Competence (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
- e. Coustesy (sopan), yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi.

Hak Cipta Diindungi 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.

- f. Credibility (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security (aman), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
- h. Access (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan .
- i. Communication (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the costumer (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.5 Standar Pelayanan

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

Menurut Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
 Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
 Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

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.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinsiannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63),

memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu:

1. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*)
2. Menciptakan citra positif dimata pelanggan
3. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan
4. Mengelola proses pemecahan masalah
5. Mengembangkan budaya persuasi positif dan negosiasi
6. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan 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. Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur oleh undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Hak Cipta Diindungi 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.

- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

2.6 Pelayanan Satu Atap

Pelayanan satu atap adalah salah satu jenis pelayanan yang dirancang dalam satu tempat atau satu ruangan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan yang terkadang jenis pelayanan tersebut tidak saling berhubungan atau berkaitan. Sistem pelayanan satu atap tersebut ada dalam suatu ruangan yang tertata dalam bentuk loket.

Sistem pelayanan satu atap ini dinilai dapat meminimalkan atau bahkan menghilangkan pungutan-pungutan liar yang ada termasuk korupsi dan biaya-biaya yang tidak resmi dari calo-calo. Sehingga pengurusan segala perjanjian dan non perjanjian tentu dapat lebih murah, cepat dan hanya pada satu tempat saja. Manfaat yang akan diperoleh oleh instansi atau pemerintah daerah yang menerapkan sistem ini tentu saja dapat meningkatkan pendapatan asli daerahnya dan juga akan memberikan nilai positif terhadap mitos tentang kinerja pegawai negeri yang lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.7. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem administrasi manunggal satu atap (disingkat SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris “*one roof system*”, adalah suatu sistem administrasi yang dibentu

untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Badan Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (WDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “kantor bersama SAMSAT”.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Lokasi bersama SAMSAT umumnya berada dilingkungan Kantor Polri setempat, atau dilingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. SAMSAT ada dimasing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan disetiap Kabupaten/kota

Tugas pokok dan fungsi dinas pendapatan provinsi Riau diatur dalam Perda No 35 Tahun 2012, yaitu:

- a. Melaksanakan pemungutan dibidang perpajakan, redistribusi, pendapatan asli daerah lainnya, serta pelayanan Samsat dalam pengurusan pajak daerah (PKB, BBNKB, AP) diwilayah kerja yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait dikantor pembantu Samsat yaitu kepolisian daerah Cq. Polres/polsek dan PT. Jasa Raharja (persero).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membuat laporan penerimaan kepada kepala dinas dan tembusan disampaikan kepada kepala UPT pendapatan serta kas daerah provinsi Riau.
- d. Melaksanakan tugas-tugas ketata usahaan.
- e. Membantu segala kegiatan UPT pendapatan.
- f. Menyampaikan laporan segala kegiatan setiap bulan selambat- lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya kepada kepala dinas pendapatan dan kas daerah provinsi Riau dan tembusannya disampaikan kepada kepala UPT pendapatan.
- g. Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh atasan

2.8. Undang-Undang Pelayanan Publik

Undang-undang pelayanan publik (secara resmi bernama undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan afektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemamfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pemerintah dan administrasi 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan 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. Tujuan standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Dan sasaran standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Dimana komponen standar pelayanan meliputi penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan aktifitas (*manufacturing*).

2.9. Pandangan Islam

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Dalam Surat An-nisa ayat 58 yang artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pelajaran yg sebaik – baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat*

Dari ayat diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayan yang baik kepada masyarakat sama halnya dengan menyampaikan amanat yang wajib disampaikan dengan baik. Para pemberi pelayanan pada hal ini pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi 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.

sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang–undangan yang berlaku dan bersikap adil tanpa pandang bulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dan hadist Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu : *Apabila amanat disia–siakan, maka tunggulah kehancurannya. Berkata seorang; Bagaimana cara menyia–nyiakan amanat ya Rasulullah ? Berkata nabi: Apabila diserahkan suatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.*

Dan hadist Nabi diatas juga sudah dijelaskan bahwa harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan hendaknya dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat pegawai yang melaksanakannya benar–benar harus sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

2.10. Kajian Terdahulu

Yesi Nazila, *Analisa Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (R2) Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Pekanbaru Selatan*, (Tujuan: untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (R2) di kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan dan untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan dikantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan. Kesimpulan: pelayanan pembayaran pajak pada UPT pendapatan Pekanbaru selatan secara umum dapat dikatakan dengan baik dengan kisaran nilai 73%, berdasarkan hasil rekapitulasi pengukuran masing – masing indikator. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan : pada pelayanan Yesi Nazila lebih memfokuskan ke strategi yang digunakan dalam meningkatkan

pelayanan dan pada penelitian penulis berfokus pada pengaruh pelayanan pajak kendaraan bermotor).

Ariyanti Saputri, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Masalah: proses pelayanan kendaraan bermotor beberapa kantor bersama Samsat di DYI masih terlihat pandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Tujuan: mengetahui dan menjelaskan gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor serta factor pendukung dan factor penghambat pada layanan Samsat corner di ambarukmo plaza. Kesimpulan: Kualitas pelayanan pajak tersebut masih belum optimal, pelayanannya masih ada beberapa kekurangan yaitu keterbatasan ruang pelayanan, pengadaan sarana dan prasarana kurang maksimal, pelayanan terbatas pelayanan pajak tahunan, jaringan sering *offline*, belum adanya SOP. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan: penelitian penulis dengan penelitian Arianti syaputri tidak jauh beda sama-sama meneliti tentang factor pendukung dan factor penghambat pelayanan Samsat. Hanya saja penelitian Arianti Syaputri belum memiliki SOP, dan penelitian penulis sudah memiliki SOP).

Nur Setyaningsih, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Samsat Kabupaten Stragen*. (Masalah: pelayanan yang dilakukan masih banyak mengalami hambatan bahkan masih dikatakan mengecewakan, sifat monopoli pemerintah mengakibatkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan public akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Tujuan: untuk mengetahui sejauh mana

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indeks kepuasan masyarakat di samsat kabupaten stragen. Kesimpulan: indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 14 unsur/indicator bahwa kualitas pelayanan di samsat kabupaten stragen sudah baik, namun ada 2 unsur masih kurang baik. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan: penelitian Nur Setyaningsih bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat tetapi penelitian penulis hanya untuk mengetahui bagaimana pelayanan pada kantor Samsat).

Harispiandi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Tanjung pinang*. (Masalah: banyaknya opini yang selalu bernada miring berkembang dimasyarakat dalam menilai pegawai negeri sipil di kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Tujuan: untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Samsat kota Tanjungpinang. Kesimpulan: persamaan regresi menunjukkan bahwa mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan masyarakat di kantor Samsat kota Tanjung pinang. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan: penelitian Harispiandi meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, penelitian penulis hanya meneliti pengaruh Samsat dalam memberikan pelayanan).

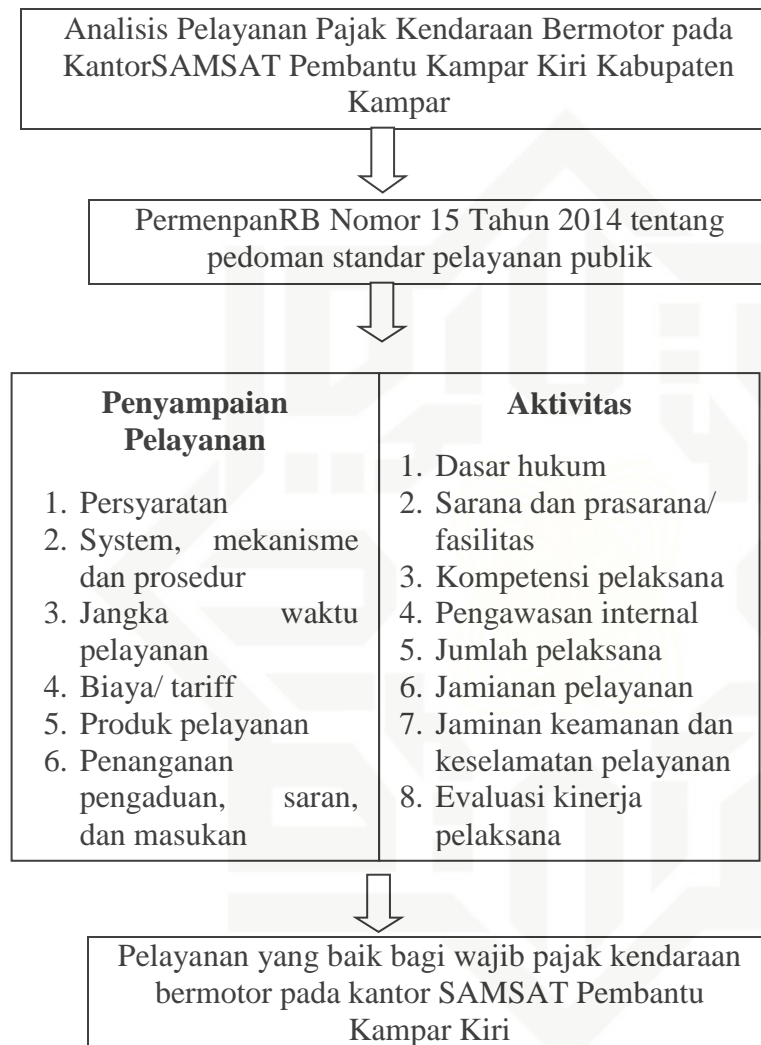
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

2.11. kerangka Pemikiran

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran



2.12. Defenisi Konsep

Defenisi konsep dari variabel yang akan diukur dan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk

atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

- b. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik.
- c. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.
- d. Pelayanan satu atap adalah salah satu jenis pelayanan yang dirancang dalam satu tempat atau satu ruangan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan yang terkadang jenis pelayanan tersebut tidak saling berhubungan atau berkaitan.
- e. SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.
- f. Pelaksanaan tugas dan fungsi adalah suatu kegiatan yang diarahkan pada keberhasilan tugas, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang ada atau mengaturnya.
- g. Tugas pokok dari tiga instansi pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri ialah:

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

- i. Badan pendapatan daerah provinsi riau, dengan tugas pokok melayani penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak air permukaan (PPAP) dan alat berat atau alat besar.
 - ii. Satlantas, dengan tugas pokok verifikasi identitas kendaraan bermotor, dan penerimaan negara bukan pajak.
 - iii. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau, dengan tugas pokok sumbangan wajib kecelakaan jalan, iuran wajib kendaraan bermotor, dan memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan umum.
- h. Undang-undang pelayanan publik (secara resmi bernama undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan afektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri.
- i. Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan 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.

2.14. Konsep Operasional

Tabel 2.1
Indikator Penelitian

Referensi	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan (Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik)	Penyampaian Pelayanan (<i>service Delivery</i>)	1. Persyaratan 2. System, mekanisme dan prosedur 3. Jangka waktu pelayanan 4. Biaya/ tariff 5. Produk pelayanan 6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
	Aktivitas (<i>Manufacturing</i>)	1. Dasar hukum 2. Sarana dan prasarana/ fasilitas 3. Kompetensi pelaksana 4. Pengawasan internal 5. Jumlah pelaksana 6. Jaminan pelayanan 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan 8. Evaluasi kinerja pelaksana

Sumber: PERMENPANRB NOMOR 15 TAHUN 2014

Hak Cipta Diindungi 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.