

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.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Konsep Pelayanan Publik

##### A. Kualitas

Menurut Tjiptono (2001 : 92) kualitas adalah kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia meliputi:

1. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan,
2. Kualitas merupakan totalitas bentuk dan karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.
3. Kualitas merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan didalam produk-produk yang bersangkutan.

Ada 8 dimensi kualitas yang dikembangkan Tjiptono dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur. Dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja: karakteristik dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan: karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal

**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.

dipakai.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi: sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya
5. Daya tahan: berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
6. *Service Ability*: meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika: daya tarik produk terhadap panca indra,
8. Kualitas yang dipersepsikan: citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Jadi dapat disimpulkan kualitas adalah totalitas bentuk, karakteristik, dan atribut sebagainya dideskripsikan di dalam produk (barang/jasa). proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan kebutuhan konsumen. Dimana kualitas merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas produk yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah yang bermasalah.

## **B. Pelayanan**

Sebelum membahas tentang pelayanan publik, ada baiknya terlebih dahulu dikenali siapa publik yang dilayani. Sebab publik dalam pengertian administrasi bisnis berbeda dengan publik dalam administrasi publik. Tanpa dilakukan perbedaan akan sulit untuk memberikan pelayanan yang tepat. Dalam administrasi bisnis, publik bagi mereka adalah para pelanggan,

#### 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.

dan pelanggan yang potensial yang benar-benar memberikan keuntungan besar bagi perusahaan, tentu saja berbeda perlakuan pelayanan untuk mereka. Karena itu, sebelum membedakan publik itu sendiri adalah keliru untuk memberi penjelasan yang tepat.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal mudah, secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi secara positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku *Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN RI (2003;24-27)* Dikatakan tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan, kurangnya kontak. antara dengan penyedia pelayanan, yang seharusnya bisa melayani dengan sepenuh hati.
2. Variasi pelayanan, mekanisme pelayanan yang rumit dan membingungkan dalam prosedur pelayanan.
3. Para petugas pelayanan, kurangnya petugas dalam bidang pelayanan santunan yang membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.
4. Struktur organisasi, prinsip profesionalisme sangat dibutuhkan sebagai penyedia layanan.
5. Informasi, teknologi informasi yang sudah baik dan bisa di sesuaikan dengan kebutuhan pelayanan.
6. Kepekaan permintaan dan penawaran, tingginya pengetahuan mengenai

## 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.

pola-pola permintaan pelayanan dari pelanggan dan kemampuan para pengelola pelayanan dalam upaya menangani permintaan itu sendiri.

7. Prosedur, kelancaran prosedur pelayanan sangat di butuhkan dalam penyedia layanan,
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan. Besarnya tingkat kepercayaan (*trust*) dari pelanggan terhadap para pengelola pelayanan.

Dari kedelapan kendala di atas umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan itu sendiri. Karena mereka adalah ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Karena itu, Sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik.-baiknya kepada masyarakat.

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003;22) bahwa pelayanan paska dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada .hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk Sedangkan menurut Hardiyansyah ( 2011 ; 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami

Artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Hardiyansyah, 2011;10).

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2002;84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2006; 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2006;13);

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertamanya bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan .kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan

#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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.

bagian dari pelayanan publik.

4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen,

Moerir (2006 ; 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu ;

1. Ketelitian.
2. Profesionalitas.
3. Kelengkapan sarana dan prasarana.
4. Kejelasan kebijakan,
5. Pekerjaan yang sesuai dengan standar.
6. Kopensasi yang sesuai.
7. Mekanisme kerja.

Menurut Rusli (2004;102), pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu

pelayanan yang memenuhi standar kualitas, Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang mengandung ciri :

1. Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
2. Efektifitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif dan berkopeten.
4. Ketepatan waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan

#### 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.

termasuk pengaduan,

5. Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yang sama,

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan, Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003;16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah;

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal

Keputusan MENPAN Nomor. 63 Tahun 2003 berbunyi Pelayanan Publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah



#### 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.

di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peratnran perundang-undangan.

Menurut Moenir (2008;26-27) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENP AN Nomor 63 tahun 2003 yang berbunyi layanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik. Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 1. Asas Pelayanan Publik

Menurut Vfidodo (2001; 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk: .memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena ito penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Asas pelayanan. publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut;

- a. Transparasi.
- b. Akuntabilitas.
- c. Kondisional.
- d. Partisipatif.

#### 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.

- e. Kesamaan Hak.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

#### 2. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Apratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan.
- f. Tanggung jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan Prasarana,
- h. Kemudahan akses.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- j. Kenyamanan.

#### 3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011;28) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas penerima layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima

#### 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.

pelayanan.

#### 4. Prinsip Pelayanan Publik

Adapun standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan. suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan

diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- f. Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Ndraha (2003; 69-71) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertikal dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagai bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horizontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi)

**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.

dan masing-masing pihak. Hal ini meliputi ;

1. Kompetensi.
2. Produk.
3. Efektif.
4. Ketepatan waktu.
5. Efisiensi.

Pelayanan publik menurut Widodo, (2001; 131) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Widodo, (2001 ; 265) mengatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri tersebut adalah, efisiensi, efektifitas, kompetensi, ketepatan waktu dan kesamarataan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan agar layanan murah dan tidak menjadi pemborosan sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya juga melibatkan sedikit pegawai dan diberi waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Selanjutnya menurut Thoa (1996 ; 43) mengatakan pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur, yaitu ; pelayanan yang merata dan sam, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang memenuhi jumlah

barang dan jasa, pelayanan yang berkesinambungan, dan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan,

## 2.2. Pelayanan Menurut Pandangan Islam

Memberikan pelayanan pada tepat waktu adalah suatu hal yang harus diperhatikan dalam memberi pelayanan, sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Allah SWT juga memerintahkan manusia untuk menghargai waktu, supaya waktu itu digunakan sebaik-baiknya, karena waktu itu terbatas dan tidak dapat kembali lagi, begitu berharganya waktu sehingga Allah SWT bersumpah demi waktu seperti dinyatakan dalam al-quran surah al-'asr. Allah berfirman mengenai waktu sebagaimana berikut :

وَالْعَصْرِ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ

Artinya: "*Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat-menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran*". Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan waktu itu sangat penting, dan apabila tidak menggunakan waktu untuk mengerjakan kebaikan dan amal soleha maka kita akan rugi. Selanjutnya dalam pelaksanaan administrasi pelayanan harus efisiensi waktu karena waktu sangat tinggi nilainya, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah yunus ayat 67 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.

وَمَا عَلَّمَهُ الشَّعْرَ وَمَا يَنْبَغِي لَهُ<sup>٥</sup> إِنْ هُوَ إِلَّا ذِكْرٌ وَقُرْءَانٌ مُّبِينٌ

Artinya: “Dialah yang menjadikan malam bagi kamu supaya kamu beristirahai padanya dan (menjadikan) siang terang benderang (supaya kamu mencari karunia Allah). Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi orang-orang yang mendengar”, (QS Yunus:67)

Hal ini perlunya dalam memberikan pelayanan haruslah dengan berlaku adil tidak membeda-bedakan tingkatan dan golongan masyarakat yang mengharapkan pelayana.

### 2.3. Penelitian Terdahulu

Dasar acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut penelitian perlu dijadikan bagian sendiri adalah, penelitian terlebih dahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini meliputi :

1. Ali Jon Hendri, jurusan Administrasi Negara, Judul Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, UIN Suska Riau Tahun 2014. Penelitian ini menggunakan analisa kualitatif dengan menggunakan teknik incidental sampling. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kantor camat belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani meliputi

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.

© Hak cipta milik INSUSKA RIAU  
 Ste Isam University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan pembuatan e-KTP, KK, Akte Lahir dan pelayanan perizinan.

2. Penelitian oleh Siti Zubaidah, jurusan Administrasi Negara, judul Pengaruh Pelaksanaan Administrasi Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Kelurahan Maharatu Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Uin Suska Riau Tahun 2009 penelitian ini menggunakan analisa deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknis sensus. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Mahararu belum mernberikan hasil pelayanan dengan baik dimana kantor lurah belum memahami secara luas apa yang menjadi kinerja dalam pelayanan yang diberikan sehingga penyelesaian waktu pelayanan terlihat lambat.

#### 2.4. Definisi Konsep

1. Pelayanan adalah sebagai suatu yang berupa jasa memiliki karakteristik tidak nyata (*intangible*) tapi dapat dirasakan.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya. Pelayanan dimaksud disini adalah Proses yang di lalui pemohon dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi.
3. Pembuatan Surat Izin mengemudi adalah Pelayanan yang diberikan Polresta Kota Pekanbaru terhadap pemohon dalam

#### 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 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.

pembuatan SIM A.

4. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
5. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penenma pelayanan, Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
6. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
7. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
8. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
9. Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

## 2.5. Konsep Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari sehingga penelitian diperoleh informasi tentang tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2005;38).

Dari pengertian diatas, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan variable pelayanan pembayaran pajak kendaraan.

### 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.

**Tabel 2.1. Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Likert
Pelayan Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayaguna an Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan	Pelayanan	1. Persyarat an	a. Pengisian formulir.	Baik
			b. Pengisian data pemohon SIM A.	Cukup Baik
		2. Prosedur	a. Prosedur mudah dipahami	Baik
			b. Prosedur yang diberikan jelas.	Cukup Baik
			c. Prosedur tidak berbeli-belit.	Kurang Baik
		3. Waktu Pelayana n	a. Penyelesaian Pelayan dengan tepat waktu.	Baik
			b. Penyelesaian pelayan diterima dengan tepat.	Cukup Baik
			c. Penyelesaian pelaksanaan pelayanan dengan baik.	Kurang Baik
		4. Biaya Pelayana n	a. Biaya Pendaftaran.	Baik
			b. Biaya Pembayaran administrasi belangko SIM.	Cukup Baik
		5. Produk	a. Petugas mampu menyesuaikan diri dalam lingkungan pekerjaan.	Kurang Baik
			b. Petugas melayani dengan tepat.	Baik
c. Kualitas Kinerja Pegawai	Cukup Baik			
6. Pengadu an	a. Penyediaan kotak saran.	Baik		
	b. Portal pengaduan dalam website.	Cukup Baik		
				Kurang Baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

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.