

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital saat ini, sangat pesatnya perkembangan Ilmu Pengetahuan dan teknologi yang sangat mempengaruhi kegiatan masyarakat. Teknologi sudah masuk disetiap lini kehidupan dengan tujuan untuk mempermudah kegiatan sehari-sehari. Tanpa teknologi, manusia akan kehilangan kemampuan untuk berkomunikasi dengan mudah dan efisien. Dengan adanya perkembangan IPTEK tersebut membuat perubahan-perubahan kebijakan yang dilakukan oleh pihak pemerintah, sebagai pelayan publik.

Untuk menyamakan pemahaman, penulis akan menjelaskan tentang pelayanan publik, yaitu semua bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik dan ketentuan undang-undang.<sup>1</sup> Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sejalan dengan perspektif dengan tujuan negara, telah diterbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang maupun jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.

Sementara itu, pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.<sup>2</sup> Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan administrasi adalah instansi pemerintah

---

<sup>1</sup> Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN Yogyakarta. Hal : 76.

<sup>2</sup> Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung. Hal : 128

dibidang pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pemerintah telah membentuk kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai unit yang bertugas untuk menjalankan sistem administrasi guna memperlancar dan mempercepat pelayanan masyarakat dibidang pengurusan pajak kendaraan bermotor. Intinya, Samsat adalah organisasi publik yang memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pajak memegang fungsi penting dalam perekonomian negara, yaitu pajak sebagai anggaran dan fungsi mengatur. Beberapa pengeluaran negara yang menggunakan dana pajak adalah pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), pembayaran pegawai negeri dan pembangunan fasilitas umum. Pentingnya fungsi pajak tersebut menjadikan pajak untuk mendukung jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Samsat sebagai organisasi atau institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan Prima berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang baik.<sup>3</sup>

Pelayanan Prima pada Samsat diatur pada Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada Samsat memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Dinamika kehidupan kota yang semakin dinamis membuat kendaraan bermotor menjadi kebutuhan yang sangat penting.

Setiap kendaraan bermotor baik roda dua, roda empat, roda delapan maupun trailer, wajib membayar pajak kendaraan sesuai dengan jenis kendaraannya. Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilakukan

---

<sup>3</sup> Lukman, 2003, Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Penerbit LAN RI, Jakarta.  
Hal : 4.

di Kantor Samsat dan Samsat keliling di lokasi-lokasi yang strategis tertentu untuk melayani masyarakat. Untuk memudahkan pemilik kendaraan agar semakin tertarik untuk membayar pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah melalui Samsat terus melakukan sosialisasi, melakukan razia kendaraan bermotor, penertiban lalu lintas jalan raya dan memperluas sistem pelayanan melalui penyediaan Samsat Online Nasional dan Samsat Keliling.

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang penyediaan jasa Aplikasi Perpajakan. Saat ini terdapat inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Samsat sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat, yaitu Samsat Online Nasional (samolnas). Samsat Online Nasional dapat digunakan sebagai layanan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Samsat Online Nasional merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh pihak Kantor Samsat sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dunia teknologi informasi yang terus berkembang secara real time terutama dikalangan perbankan ataupun perusahaan merupakan pilihan untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang bersinergi untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan akurasi data kepada wajib pajak. Layanan Samsat Online Nasional ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Namun pelayanan ini masih belum berjalan dengan efektif hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan Samsat Online Nasional, kurangnya sosialisasi dari pihak Samsat kepada masyarakat mengenai Samsat Online Nasional, dan ketika wajib pajak membayar pajak melalui layanan Samsat Online Nasional wajib pajak tetap harus datang ke Kantor Samsat dan mengantri untuk pencetakan STNK, serta proses mekanisme layanan Samsat Online Nasional yang rumit. Karena masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui Samsat Online Nasional dan juga proses mekanismenya yang rumit hal ini membuat wajib pajak lebih memilih untuk membayar pajak kendaraan dengan mendatangi langsung kantor Samsat atau melalui Samsat keliling terdekat. Menjadi masalah jika dengan kejadian seperti

ini masyarakat menjadi malas untuk membayar pajak, apalagi pajak sangat dibutuhkan oleh Negara.

Berdasarkan Uraian Pada Latar Belakang Diatas, Maka Penulis Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Yang Dituangkan Dalam Skripsi Berjudul “Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan Kota Medan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut “Bagaimana Efektivitas Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan Kota Medan?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan Kota Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi kantor samsat medan selatan,**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Samsat Medan Selatan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi SAMSAT Online Nasional.

b. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

c. Bagi Fisip UISU

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Fisip UISU khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Teori Penelitian**

##### **2.1.1 Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kata “efektif” juga dapat diartikan sebagai ada efeknya, major, mujarab, dapat membawa keberhasilan dan daya guna. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Pasolong, efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari *variable* lain<sup>4</sup>.

Menurut Mahmudi mengatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan<sup>5</sup>.

Menurut Winarsih dan Ratminto mengatakan bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi<sup>6</sup>. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi. Kemudian menurut Siagian mengatakan bahwa efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya tepat pada waktu dengan menggunakan berbagai kegiatan<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Pasolong, Harbani, 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta : Alfabeta. Hal : 4

<sup>5</sup> Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. Hal : 186.

<sup>6</sup> Winarsih, Atik Septi & Raminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. Hal : 174.

<sup>7</sup> Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT Rineka Cipta. Hal : 171

Menurut Wojowisoto, efektivitas adalah adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif<sup>8</sup>

Prasetya Budi Saksono mengemukakan mengenai efektivitas, yakni seberapa besar taraf kelekatan hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan dari sejumlah input<sup>9</sup>. Efektivitas menunjukkan sebuah kesuksesan ataupun kegagalan pencapaian tujuan. Ukuran Efektivitas merupakan resleksi output.<sup>10</sup>

Dari berbagai uraian diatas mengenai efektivitas dapat disimpulkan, pengertian efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah diselesaikan oleh manajemen, yang mana targetnya telah ditentukan terlebih dahulu.

Beberapa ciri-ciri utama dari sesuatu yang efektif, yaitu :

1. Memiliki tujuan yang jelas
2. Mengukur hasil
3. Fokus pada prioritas
4. Adaptabilitas
5. Menggunakan sumber daya yang tepat
6. Komunikasi yang efektif.

#### 2.1.2 Ukuran efektivitas

Mengukur efektivitas bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya, bila dipandang dari

---

<sup>8</sup> Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. (Tomohon : Jurnal Jurusan Ilmu pemerintahan, 2017). Hal : 12

<sup>9</sup> Lysa Angrayni dan Yusliati, Efektivitas Herabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan Di Indonesia (Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), Hal: 13-14

<sup>10</sup> Indra Bastian, Akuntansi Sektor Publik (Jakarta : Erlangga, 2005). Hal : 78

sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal ini dilakukan tidak efektif.

Untuk mengukur efektivitas, beberapa ahli mengidentifikasi beberapa dimensi antar lain :

- a). Pemahaman Program, sejauh mana program atau kegiatan dipahami oleh pelaksana dan penerima manfaat
- b). Kualitas Hasil, seberapa baik hasil yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
- c). Efisiensi, penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan
- d). Keadilan, distribusi manfaat yang merata dan adil bagi semua pihak yang terlibat
- e). Kelanjutan, kemampuan program atau kegiatan untuk bertahan dalam jangka panjang.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan Siagian yaitu:

- a) Adanya tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai;
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi;
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional;

- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan;
- e) Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dengan program-program pelaksanaan yang tepat. Sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja;
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan berkerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi;
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya pencapaian upaya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, pencapaian tujuan akhir semakin terjamin.

Untuk mengukur tingkat efektivitas, beberapa indikator umum yang digunakan adalah :

- a). Tercapainya tujuan, sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan
- b). Peningkatan kinerja, adanya peningkatan kinerja individu atau organisai
- c). Penghematan biaya, adanya penghematan biaya dalam proses produksi atau pelayanan
- d). Peningkatan kualitas, adanya peningkatan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan
- e). Kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektifitas suatu kegiatan antara lain ;

- a). Perencanaan yang matang, perencanaan yang baik akan memberikan arah yang jelas dan membantu dalam pengalokasian sumber daya yang tepat
- b). Pengorganisasian yang efektif, struktur organisasi yang baik dan pembagia tugas yang jelas akan meningkatkan efisiensi kerja
- c). Kepemimpinan yang kuat, kepemimpinan yang inspiratif dan visioner akan memotivasi tim untuk mencapai tujuan bersama
- d). Komunikasi yang efektif, komunikasi yang terbuka dan lancar akan meningkatkan koordinasi antar anggota tim
- e). Evaluasi yang berkelanjutan, evaluasi yang dilakukan secara berkala akan membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan meningkatkan efektivitas di masa mendatang.

### 2.1.3 Pelayanan

Berbicara tentang pelayanan, ukuran bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihakn yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga sehingga dapat mengukur pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Goetsch dan Davis mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>11</sup>

Adapun menurut Parasuraman faktor yang menentukan pelayanan adalah servqual (Service Quality) pendekatan berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan.<sup>12</sup>

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak

---

<sup>11</sup> Goetsch dan Davis, diterjemahkan Atep, 2004, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Alex Media Komputindo, Jakarta. Hal : 36.

<sup>12</sup> Abdullah, Boedi, 2015, Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance, CV Pustaka Setia, Jawa barat. Hal : 221.

diartikan dengan suatu produksi fisik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Menurut Hardiyansah mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.<sup>13</sup>

Menurut Daryanto mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain<sup>14</sup>. Pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang.

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun<sup>15</sup>.

Menurut Tjiptono, pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen<sup>16</sup>

Kemudian menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses<sup>17</sup>. Sebagian proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkannya.

---

<sup>13</sup> Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media. Hal : 11.

<sup>14</sup> Daryanto & Ismanto Setiabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media. Hal : 107.

<sup>15</sup> Laksana, Fajar. 2018. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu. Hal : 85.

<sup>16</sup> Tjiptono, Andy. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi. Hal : 236.

<sup>17</sup> Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal : 27.

#### 2.1.4 Pelayanan publik

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan menurut Moenir adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administrative yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi Negara).<sup>18</sup>

Pengertian pelayanan menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>19</sup> Istilah public sendiri menurut Sinambela didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Pendapat lain dikemukakan oleh Ratminto pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Moenir, 2000, Manajemen Pelayanan Publik, Penerbit Bina Aksara, Jakarta. Hal : 17.

<sup>19</sup> Sinambela, Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta. Hal : 5.

<sup>20</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. Opcit, hal : 174.

Menurut Ibrahim mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.<sup>21</sup> Kemudian menurut Ahmad mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah.<sup>22</sup>

Penerimaan pelayanan publik ada individu atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Sinambela mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>23</sup>

Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga

---

<sup>21</sup> Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju. Hal : 22.

<sup>22</sup> Ahmad, Ainur Rohman dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Yogyakarta. Hal : 3.

<sup>23</sup> Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal : 5.

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi

terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaraan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada

masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, e-mail, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat

mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

#### 2.1.5 Prinsip-prinsip pelayanan publik

Zaenal dan Muhibudin prinsip pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan prosedur;
- b) Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal :
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik;
  - Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d) Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f) Tanggung jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika;
- h) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika;
- i) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan;
- j) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Mahmudi Prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit;
- b. Kejelasan, dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan;
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama pelayanan diselesaikan;
- d. Akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah;
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi;
- f. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan;
- g. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika;

- i. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas);
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet tempat ibadah, dan sebagainya. Dari berbagai uraian diatas mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pelaksanaan organisasi, atau pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik.

#### 2.1.6 Jenis pelayanan publik

Munculnya Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a) Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan Kemigrasian;
- b) Pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya;
- c) Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal;

- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan. Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih. Kemudian jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

#### 2.1.7 Indikator pelayanan publik sebagai efektivitas pelayanan publik

Menurut Sinambela, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

- a) Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b) Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas;
- d) Partisipasi, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e) Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan menurut Fitzsimmons lima dimensi pelayanan publik yaitu<sup>24</sup>

- a) Reability, kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat;
- b) Responsiveness, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat;
- c) Assurance, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek kepada masyarakat;
- d) Empathy, kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat;
- e) Tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Indikator pelayanan publik ini yang akan dijadikan sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah transparansi, partisipasi, reliability, dan empathy (empati).

#### 2.1.8 Pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan Prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Menurut Nina Rahmayanty mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*)

---

<sup>24</sup> Sedarmayanti. 2002. *Good Governance Kepemimpinan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju. Hal : 205.

dan kebutuhan emosional (emotional needs) masyarakat.<sup>25</sup> Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan/organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya.

Menurut Daryanto dan Setyobudi mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.<sup>26</sup> Kemudian menurut Freddy mengatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan<sup>27</sup>. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan prima adalah melakukan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga konsumen merasa puas.

Pelayanan prima dapat diterapkan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan. Pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan ASN. Sementara itu, perusahaan yang menerapkan pelayanan prima dapat mendapatkan keuntungan dari promosi gratis mulut ke mulut.

#### 2.1.9 Tujuan dan fungsi pelayanan prima

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan;
- b) Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga;
- c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan;

---

<sup>25</sup> Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal : 17.

<sup>26</sup> Daryanto & Ismanto Setiabudi. Opcit. Hal : 107.

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Excellene. Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal : 49.

- d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap pelanggan;
- e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan;
- f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya;
- g) Untuk mempertahankan pelanggan.

#### 2.1.10 Prinsip pelayanan prima

Prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan triple A yaitu:

- a) Attitude (sikap) merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain;
- b) Attention (perhatian) merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi;
- c) Action (tindakan) merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (attitude-attention).

#### 2.1.11 Indikator pelayanan prima

Atep mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) dijelaskan sebagai berikut:<sup>28</sup>

- a) Kemampuan (ability) yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan;

---

<sup>28</sup> Atep, Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Cetakan 2. Jakarta: PT Alex Media Komputindo. Hal : 31.

- b) Sikap (attitude) yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah;
- c) Penampilan (appearance) adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain;
- d) Perhatian (attention) yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan;
- e) Tindakan (action) yaitu suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
- f) Tanggung jawab (accountability) yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

#### 2.1.12 Pelayanan administrasi

Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Pasolong, Harbani, 2007, *opcit*, hal : 128.

### 2.1.13 SAMSAT

SAMSAT merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Menurut Peraturan Presiden (PP) No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan SAMSAT, SAMSAT sendiri merupakan sebuah rangkaian sistem yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

Kepanjangan SAMSAT tersebut tak terlepas dari fungsinya, yang terbagi menjadi tiga instansi pelaksana dan disebut dengan nama Tim Pembina SAMSAT. Pertama, ada tim dari Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Kedua, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) yang menjalankan fungsi Regiden Ranmor. Terakhir, PT Jasa Raharja (Persero).

### 2.1.14 SAMSAT Online Nasional

SAMSAT Online Nasional (SIGNAL) adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia yang memungkinkan masyarakat untuk membayar dan mengesahkan pajak kendaraan bermotor secara online.

Aplikasi SIGNAL dapat digunakan untuk, membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Mengesahkan STNK Tahunan, membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Aplikasi SIGNAL memiliki beberapa fitur, di antaranya :

- a. Memerlukan pembuatan akun yang terintegrasi dengan database Kependudukan Nasional
- b. Memungkinkan pembayaran pajak kendaraan milik keluarga yang masih terdaftar dan satu keluarga
- c. Memberikan fitur pengesahan STNK secara Elektronik

- d. Memberikan layanan pengiriman bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor ke alamat sesuai permintaan pemilik kendaraan
- e. Menggunakan sistem kecerdasan buatan (Artificial Intelligence atau AI) untuk melakukan verifikasi identitas pemilik kendaraan

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

### 1. Hasil Penelitian Muhammad Fadli Harahap (2020)

Penelitian Muhammad Fadli Harahap (2020) berjudul “Efektifitas Layanan Samsat Online Nasional Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Pada UPT Samsat Medan Selatan”. Penelitian ini dilakukan untuk melihat efektifitas pelayanan Samsat Online kepada masyarakat yang dilihat dari seberapa banyak orang yang membayar pajak dari Samsat online Nasional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa, jumlah pembayar pajak melalui Samsat Online Nasional masih sangat sedikit dibandingkan jumlah pembayar pajak manual yang bayar datang langsung ke UPT Samsat Medan Selatan. Dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengetahui serta tidak mau menggunakan Samsat Online Nasional dan mekanisme prosesnya rumit sehingga lebih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan pajak secara langsung ke kantor Samsat terdekat.

Perbedaannya dengan penelitian saya adalah terletak pada output dari hasil penelitian, untuk penelitian Muhammad Fadli Harahap penelitian yang dilakukan untuk melihat efektifitas pelayanan Samsat Online kepada masyarakat dilihat dari seberapa banyak orang yang membayar pajak dari Samsat online Nasional. Sedangkan penelitian yang saya lakukan untuk melihat efektifitas pelayanan Samsat Online kepada

masyarakat dilihat dari bentuk pelayanan Samsat Online Nasional dari indikator efektifitas.

## 2. Hasil Penelitian Indri Baqiyatus (2021)

Penelitian Indri Baqiyatus dan Khairur Razikin (2021) berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling Dalam Upayan Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPTD Samsat Serpong”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar efektivitas pelayanan digital Samsat Online Nasional dan program Samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Serpong.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital samsat online nasional dan program samsat keliling secara umum sudah cukup optimal. Tetapi dalam hal pembayaran pajak kendaraan di UPTD Samsat Serpong, wajib pajak kendaraan bermotor masih belum berkomitmen sehingga terdapat tunggakan pajak yang cukup besar setiap tahunnya. Hal tersebut disebabkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang belum mentaati kewajiban perpajakannya.

Perbedaannya dengan penelitian saya yaitu terletak pada tolak ukur keberhasilan pelayanan. Penelitian yang dilakukan Indri Baqiyatus tolak ukur keberhasilan pelayanan terletak pada jumlah tunggakan pajak sedangkan pada penelitian yang saya lakukan tolak ukur keberhasilan pelayanan terletak pada pelayanan yang sudah sesuai dengan prinsip efektivitas dan pelayanan prima.

## 3. Hasil Penelitian Sri Rahayu (2022)

Penelitian Sri Rahayu (2022) berjudul “Implementasi E-Samsat Untuk Membangun Kepercayaan dan Kepatuhan Pajak Kendaraan bermotor.” Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi implementasi E-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah dan lembaga pajak dapat meningkatkan penggunaan E-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Perbedaannya dengan penelitian saya adalah penelitian yang dilakukan Sri Rahayu bertujuan untuk mengetahui bagaimana implikasi dari penggunaan E-Samsat yang untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang saya lakukan bertujuan agar banyak masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional karena mempunyai manfaat yang cukup besar, baik untuk Samsat maupun untuk masyarakat.

### 2.3 Kerangka Pikir

Gambar 1. Kerangka Pikir Efektifitas Samsat Online Nasional

