

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas sebuah pelayanan dapat menjadi suatu tolak ukur yang dapat mengukur sebuah tindakan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan yang masyarakat dapatkan dari pelayanan merupakan suatu keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Kepuasan tersebut menunjukkan adanya suatu tindakan yang dijadikan suatu tolak ukur agar terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

“Kualitas merupakan kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan dalam apa yang ingin di butuhkan dalam produk atau jasa”.
(Kotler dan Keller 2016:143)

Dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dalam sebuah kualitas dapat mempengaruhi kebutuhan yang di inginkan pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap kualitas jasa yang di berikan.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan. Menurut konteks kemauan, persepsi, serta kebutuhan customer, kualitas dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan customer.

2. Kualitas merupakan penilaian subyektif customer. Hal yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah. Customer akan memberikan penilaian apabila sudah melihat dan merasakan sendiri apa yang didapat dari produk atau jasa tersebut.

3. Untuk mendefinisikan kualitas maka terlebih dahulu harus menentukan sesuatu karena kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu.

(Kurniawan, N. 2022:7)

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas didefinisikan dalam tiga poin yang saling ketergantungan untuk dapat memenuhi kepuasan dari pelanggan.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa maupun administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Menurut (Lewis dan Gilman, 2005:22) “Pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik”. (Lewis dan Gilman, 2005:22).

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223) segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaannya ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab

untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. (Mahmudi 2010:223)

Dapat dipahami bahwa pelayanan publik di artikan sebagai upaya penyelenggara atau pemerintah menyediakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya sesuai dengan kebutuhan publik.

Sedangkan menurut Lukman (dalam Sinambela, 2006:5) ”pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”

Selanjutnya, menurut Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap

warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undangundang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
8. Keterbukaan Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

(Sinambela, 2006:5)

Oleh karena itu pelayanan publik merupakan serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu serta melaksanakan ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan bersama, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah-masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik karenanya masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari suatu birokrasi.

“Esensi sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu, Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (public service) sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri”. (Kurniasih, D,: 01)

Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka pemerintah sangatlah penting untuk membantu atau memberikan suatu pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

“Terdapat aspek penting lainnya dalam aspek pelayanan dalam pengguna *e-government*, aspek tersebut adalah aspek kepemimpinan”.
(Karniawati, N 2018: 23)

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai pelayanan maka pengguna e-government ini termasuk dalam aspek kepemimpinan.

Sementara menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Wasistiono dalam Hardiyansyah 2011:11).

Berbeda dengan pendapat di atas Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa: “Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Ratminto dan Winarsih, 2005:5)

Sedangkan Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 2010:26)

Suatu pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam

bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Selanjutnya, Mahmudi (2005) ngenyatakan bahwa : “Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat di klasifikasi ke dalam dua kategori utama, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi :
 - a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
 - b. Pendidikan, tingkat boendidikan berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan.
 - c. Bahan Kebutuhan Pokok, pemerintah berkewajiban untuk menjaga stabilitas harga dan ketersediaanya di pasar maupun di gudang.
2. Pelayanan Umum, pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi :
 - a. Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pelayanan kependudukan.
 - b. Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
 - c. Pelayanan jasa, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya, pelayanan sosial dan sebagainya.

(Mahmudi, 2005).

Tentunya masyarakat tidak lepas dari sebuah pelayanan, sensntiasa masyarakat meerlukan sebuah pelayanan. Dengan berbagai ragam kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu merubah berbagai cara dengan mengahsilakn inovasi-inovasi baru

dalam memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan itu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan dapat memanfaatkannya dengan baik.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/ masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997).

Pelayanan pelanggan adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang (Christopher, 1992).

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

Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu mempunyai sifat yang abstrak.

“Service quality is an abstract and elusive construct because of three features unique to services: intangibility, heterogeneity, inseparability of production and consumption”. (Zeithaml, 1990:13).”

Berdasarkan pendapat Zeithaml dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki sifat yang abstrak dan sulit dipahami. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang tidak berkualitas. Selanjutnya menurut Zeithaml (1990:13) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi.

Yaitu:

1. *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
2. *Reliability, ability to performs the promised service dependably and accurately,*
3. *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
5. *Emphaty, the firm provides care and individualized attention to its customers. (Zeithaml,1990:13)*

Selanjutnya, (Zeithaml dalam Hardiyansyah, 2018:63-64) menyebutkan masing-masing dimensi tersebut menjadi beberapa 20 indikator-indikator yang secara umum dapat mewakilinya, indikatorindikator dari dimensi tersebut terdiri dari:

1. *Tangible (Berwujud) terdiri dari:*
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.

- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari:
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) terdiri dari :
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur pemerintah melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur pemerintah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan) terdiri dari:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati) terdiri dari:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
 - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Hardiyansyah, 2018:63-64).

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai suatu kualitas pelayanan perlu memerhatikan beberapa dimensi *tangible* yakni fasilitas yang dimiliki kantor tersebut, seperti saran dan prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola pelayanan tersebut. Selain itu dimensi *reliability* perlu memperhatikan juga kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat pada proses pelayanan, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan. Selanjutnya dimensi *responsiveness* menjelaskan

mengenai kemampuan petugas dalam mengatasi dan menanggapi keluhan serta masalah yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan berlangsung melalui ketanggapan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan. Selain itu dimensi *assurance* menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kemampuan mengenai pelayanan yang akan didapatkan masyarakat melalui petugas tersebut. Yang terakhir, dimensi *emphaty* menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam membantu mengatasi kebutuhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menurut Moenir (2002: 82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.
3. Faktor organisasi Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor kemampuan-keterampilan Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
6. Faktor sarana Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini

meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Dapat dipahami bahwa di penjelasan di atas merupakan sebuah faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pada pelayanan publik sehingga faktor faktor tersebut memiliki nilai yang mampu di bawa kedalam masyarakat untuk memberikan rasa percaya masyarakat terhadap pihak pemberi pelayanan

Thoah (1995) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

1. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Faktor Sarana yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (public service), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dapat dipahami Thoah (1995) memiliki pendapat berbeda terkait faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sehingga dalam hal ini banyak sekali persepsi yang dikemukakan.

Kotler (Supranto, 1997) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), yakni fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiviness), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

4. Keyakinan (confidence), yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
5. Empati (emphaty), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sejalan dengan yang dei kemukakan *Zeithaml* bahwa beberapa dimensi yang di lontarkan kothler merupakan sebuah hal yang wajib ada dalam kualitas pelayanan. Karena dimensi ini merupakan sebuah tolak ukur bagi pemberi jasa layanan

2.1.5 e-Government.

Dalam pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. *E-government* atau *electronic government* merupakan suatu upaya untuk menyebarkan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik.

Menurut Indrajit (2005), *e-government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik. Dengan *e-government* dapat mempermudah, mempermudah, mempercepat, memperingan dan memperindah kehidupan serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, nasional. (Indrajit:2005),

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, *e-government* memiliki visi dari pada stakeholder beberapa hal seperti produktivitas dan kinerja operasional, promosi yang bersih dan transparan, peningkatan kualitas pelayanan publik, terciptanya penyelenggara yang demokratis.

Dalam Indrajit (2006) mengutiip Menurut bank dunia (World Bank) egovernment yaitu :

“E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.” (Indrajit : 2006).

Penjelasan menegaskan bahwa, *e-government* merupakan sebuah agent teknologi informasi sebagai transformasi hubungan bersama pemerintah, instansi, dan warga masyarakat sebagai tujuan perwujudan e-government yang di oleh pemerintah.

Sedangkan *e-government* (variabel bebas) menurut Richardus (2004:4) yaitu: merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan. (Indrajit: 2005).

Penjelasan diatas menegaskan bahwa, variabel bebas dalam *e-governement* suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat sebagai kepentingan dalam penggunaan teknologi informasi dalam tujuan menjalankan mutu pelayanan yang baik.

Dari beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan diatas, terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-government* yang ada, berikut tiga persamaan karakteristik tersebut :

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
 2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet)
 3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.
- (indrajit:2005).

Penjelasan diatas menyebutkan bahwa, *e-governement* memiliki kesamaan definis serta karakteristik yang ada sehingga memiliki 3 persamaan karakteristik yaitu : mekanisme interaksi baru, penggunaan teknologi informasi, mutu pelayanan publik.

2.1.6. Konsep *E-Government*

Konsep *e-Government* dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal tersebut dapat di lihat dari berbagai definisi di bawah ini mengenai e-gov di berbagai negara sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan mereka:

1. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara ringkas, padat, dan jelas, sebagai: *E-Government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya. Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan *e-Government* sebagai:
2. Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintah.
3. Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya. (Indrajit : 2002).

Penjelasan diatas menyebutkan bahwa, berbagai definisi dari peneliti terkait konsep *e-governement* memiliki makna tersendiri sehingga konsep yang dihadirkan tidak monoton dan mampu menjadikan sudut pandang mereka terkait hal ini menjadi referensi bagi khalayak ramai.

Sementara itu Clay G. Wescott, mendefinisikan sebagai: Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan

pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Penelitian diatas menegaskan bahwa, penggunaan teknologi informasi komunikasi mempermudah pemerintah mempromosikan kemudahan fasilitas yang di buat oleh pemerintah sehingga bisa dikatakan lebih efisien dan efektif bagi masyarakat.

Contoh menarik adalah bagaimana *Washtenaw Country* yang dikutip oleh Indrajit mengatakan bahwa membagikan berbagai inisiatif *e-government* yang ada menjadi tiga tahapan besar, yaitu: *e-Information*, *e-Commerce* dan *e-Democracy*, selain berbeda karekteristiknya ketiga jenis klasifikasi ini merupakan tiga fase besar pengembangan *e-government* yang masing-masing membutuhkan proses dan perjalanan Panjang untuk mewujudkannya. (Indrajit,2005).

Penjelasan diatas menyebutkan bahwa, tiga tahapan yang besar dalam sebuah *e-government* yaitu : *e-Information*, *e-Commerce* dan *e-Democracy*, yang merupakan sebuah fase besar yang memiliki karakteristik yang berbeda pada pengembangan *e-government*.

Ketiga fase ini perlu dijalankan prosesnya satu per satu secara sekuensial karena memang satu fase merupakan landasan bagi pengembangan fase berikutnya. Dengan kata lain bisa dikatakan bahwa satu fase sulit dilakukan bila fase sebelumnya tidak terlaksana dengan baik, dalam tiga fase yang sudah dijelaskan tadi fase terberat berada pada fase terakhir yaitu fase *e-democracy*, dimana tidak hanya dibutuhkan infrastruktur teknologi informasi yang kuat, tetapi juga dibutuhkan perubahan kultur yang besar dimasyarakat. (Indrajit, 2005).

Penelitian diatas menegaskan bahwa, dalam prosesnya ketiga fase ini merupakan landasan bagi pengembangan fase berikutnya, dimana dalam hal ini bisa di katakan satu fase akan selalu sulit dilakukan dan ada juga fase-fase yang terberat yaitu fase terkahir dimana dibutuhkan perubahan kultur yang kuat dan besar di kalangan masyarakat.

Secara umum, e-gov di definisikan sebagai : Pemerintahan elektronik (juga disebut *e-gov, digital government, online government atau transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Konsep *e-Government* berkembang didasarkan atas tiga kecenderungan, yaitu:

1. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (non-stop);
2. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional/konvensional maupun yang paling moderen, baik yang

disediakan oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya

3. Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut.
(Indrajit : 2002).

Dapat disimpulkan bahwa konsep dari *e-Government* ini memiliki konsep yang ditinjau dari sudut pandang berbagai negara serta pengembangan *e-Government* suatu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Konsep *e-government* ini memiliki model penyampaian yang utama dan beberapa fase yang memiliki karakteristik pengembangan yang berbeda sehingga harus dijalankan satu per satu prosesnya secara sekuensial.

2.1.7 e-Samsat Sambara

e-Samsat adalah sebuah sistem yang di landasi oleh Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* serta Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

e-samsat di Jawa Barat didirikan pada 22 November tepatnya tahun 2014. Dimana, e-samsat ini juga diharapkan mampu untuk mempercepat proses terjadinya akurasi data, menghilangkan percaloan, KKN, serta mempermudah wajib pajak untuk membayar secara online.

e-Samsat merupakan sebuah sistem yang dapat memudahkan masyarakat untuk melaksanakan segala aktivitas pembayaran pajak kendaraan dimana *e-Samsat* ini sebuah terobosan untuk melangsungkan pelayanan yang baik, prima, akuntabel, serta terjalin ketransparansian terhadap sebuah pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. *e-Samsat* juga di harapkan mampu menjawab keresahan serta tantangan dari masyarakat yang selama ini menganggap bahwa pelayanan yang dilaksanakan masih dirasa cukup kurang.

Berdasarkan hal tersebut pada tahun 2018 BAPENDA telah meluncurkan *e-Samsat* berbasis aplikasi yaitu Sambara, guna menjangkau seluruh element masyarakat Jawa Barat untuk melaksanakan pajak kendaraan bermotor secara praktis.

Pemerintah dalam hal ini, berharap dengan adanya sistem *e-Samsat* ini mampu berpengaruh secara signifikan kepada masyarakat terlebih masyarakat yang masih belum mengetahui terkait *e-Samsat* atau pelayanan berbasis IT yang dapat memudahkan masyarakat mengakses dimanapun dan kapan pun.

2.1.8 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak kendaraan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Maka dari itu, setiap masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk membayar sebuah pajak kepada daerah demi mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan daerah setempat.

Berdasar pada Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 1 ayat 12 menyebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pasal 3 disebutkan bahwa objek

pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dan di pasal 4 pun di sebutkan subjek dari pajak kendaraan bermotor yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil dari 2 (dua) unsur pokok seperti, Nilai jual kendaraan bermotor, Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam konteks pelayanan dapat di ketahui bahwa pelayanan perlu mendahulukan kepentingan publik, mempermudah serta memperingan urusan publik dalam pelayanan dan memberikan kepuasan atas kualitas dalam pelayanan tersebut. Pada dasarnya kualitas tidak memiliki sebuah nilai kepastian dikasrenakan sifatnya yang abstrak. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas.

Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas dalam pelayanan pelayanan yang di berikan maka pelayanan dapat di sebut sebagai pelayanan yang tidak berkualitas. Oleh karena itu, kualitas selalu berkaitan erat dengan proses pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh masyarakat.

Konsep kualitas pelayanan mengutamakan atas paradigma masyarakat ketika menjalani proses pelayanan maupun pada saat menerima hasil pelayanan guna

mencapai tujuan utama kepuasan masyarakat. Berdasarkan permasalahan diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai suatu kualitas pelayanan dalam sebuah aplikasi perlu memperhatikan beberapa dimensi sebagai berikut.

1. Dimensi tangible yakni fasilitas yang dimiliki aplikasi tersebut seperti sarana / prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi tersebut.

a. Sarana dan prasarana adalah kenyamanan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi sambara dan kemudahan dalam proses pelayanan.

b. Media komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh aparat Samsat Rancaekek dan Pusat Pengelolaan Pendapatan Wilayah Kabupaten Bandung 1 Rancaekek mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi sambara.

2. Dimensi reliability kemampuan dalam pelayanan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat seperti standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan

a. Standar pelayanan yang jelas merupakan suatu kemampuan aplikasi dalam standar pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui standar pelayanan dalam aplikasi sambara.

b. Kemampuan aparatur adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi sambara.

3. Dimensi responsiveness menjelaskan mengenai kemampuan aplikasi dalam ketanggapan keluhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan pajak kendaran bermotor melalui sistem aplikasi sambara.

- a. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi sambara dalam menanggapi masyarakat yang mempunyai keluhan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi sambara.
 - b. Kecepatan inisiatif pelayanan adalah kesediaan pelayanan yang cepat dari admin aplikasi sambara terhadap masyarakat yang melaksanakan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi sambara.
4. Dimensi assurance menjelaskan mengenai pengetahuan aparatur dalam kemampuan pelayanan melalui aplikasi sambara, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas mengenai pelayanan yang akan didapatkan.
- a. Pengetahuan adalah kemampuan aparatur dalam pengetahuan mengenai pelayanan melalui aplikasi sambara.
 - b. Jaminan legalitas adalah bagaimana aparatur dalam menjaga kepercayaan legalitas pelayanan yang ada di aplikasi sambara.
5. Dimensi empathy menjelaskan dalam memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap proses pelayanan melalui aplikasi sambara dan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan.
- a. Memberikan perhatian adalah kemampuan aparatur dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat terkait pelayanan aplikasi sambara.
 - b. Mendahulukan kepentingan pemohon adalah kemampuan aparatur untuk mendahulukan kepentingan pemohon dengan tidak diskriminatif.

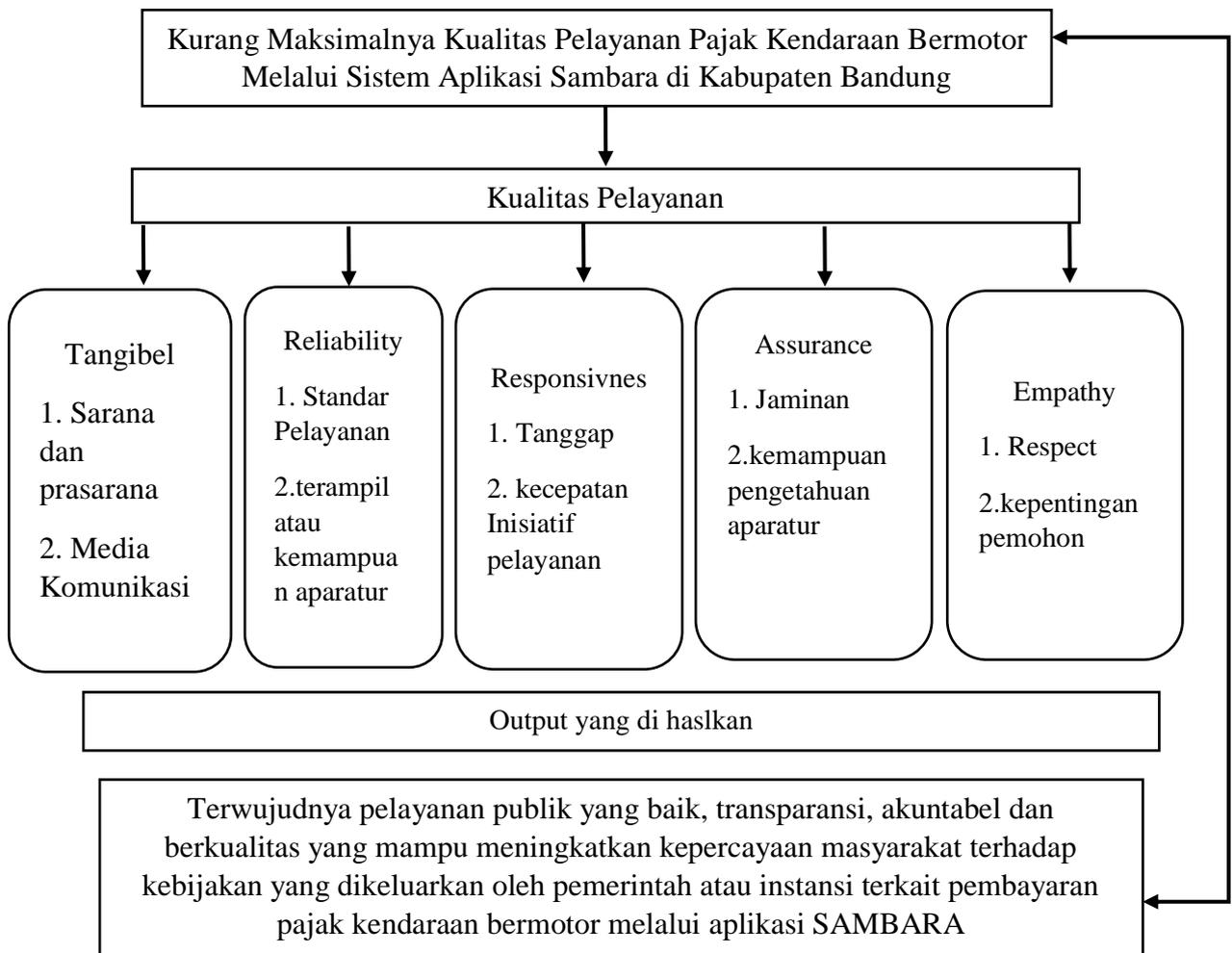
Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti berupaya membuat kerangka pemikiran yang telah disusun dalam penelitian ini untuk dapat dijadikan sebuah acuan dan di jadikan suatu parameter kerangka pemikiran dalam penelitian tersebut.

Sehingga dapat mengetahui apa yang menjadi kendala serta mampu menjaeab dengan solusi yang tepat supaya mampu meminimalisir kekurangan-kekurangannya serta memaksimalkan peran kualitas pelayanan dari program aplikasi sambara.

Berdasarkan uraian diatas maka disusunlah kerangka pemikiran yang sudah disusun peneliti di bawah ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran



2.3 Preposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran peneliti, maka preposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi SAMBARA di Kabupaten Bandung ditentukan oleh dimensi *Tangibel, Reliability, Responsivenss, Assurance, Emphaty*.