

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR SAMSAT TEBING TINGGI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

**AKHMAD FERDINAND SIAGIAN
NPM. 191801035**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR SAMSAT TEBING TINGGI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**AKHMAD FERDINAND SIAGIAN
NPM. 191801035**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara

Nama : Akhmad Ferdinand Siagian

NPM : 191801035

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

Pembimbing II



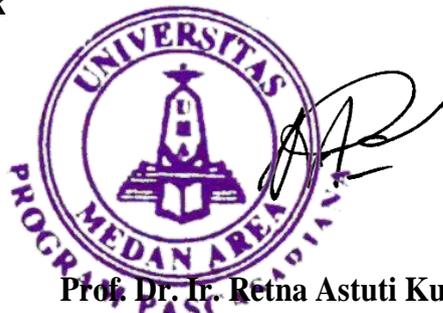
Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Telah diuji pada Tanggal 18 September 2021

Nama : Akhmad Ferdinand Siagian

NPM : 191801035



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah, M.Si

Sekretaris : Dr. Heri Kusmanto, MA

Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Penguji Tamu : Dr. Budi Hartono, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 18 September 2021

Yang menyatakan,



Akhmad Ferdinand Siagian

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : AKHMAD FERDINAND SIAGIAN
NPM : 191801035
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan



(AKHMAD FERDINAND SIAGIAN)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT TEBING TINGGI PROVINSI SUMATERA UTARA

Nama : Akhmad Ferdinand Siagian
NPM : 191801035
Program studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr.Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II : Dr.Isnaini, SH, M.Hum.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT di Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Bertujuan untuk 1) mengetahui Sistem Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi 2) Fator-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan ke unggulan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma fenomenologis, lokasi penelitian terletak di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Tebing Tinggi telah memenuhi standart dengan proses cepat dan Pelayanan Administratif telah dijalankan sesuai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu. Hambatan belum tersedia fasilitas parkir dan serta kondisi kantor rawan banjir. Saran guna peningkatan pelayanan lebih prima untuk renovasi kantor atau dipertimbangkan mencari lokasi baru di wilayah Tebing Tinggi yang lebih representatif.

Kata Kunci : Sistem pelayanan, kualitas dan keunggulan.

ABSTRACT

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE OFFICE
OF SAMSAT TEBING HIGH, NORTH SUMATRA PROVINCE**

Name : Akhmad Ferdinand Siagian
Student Id. Number : 191801035
Study Program : Master of Public Administration
Advisor I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Advisor II : Dr. Isnaini, SH, M. Hum.

Efforts to improve the quality of public services at the SAMSAT Office in Tebing Tinggi, North Sumatra Province. Aims to 1) find out the One-Stop Integrated Service System Efforts to Improve Public Services at the Tebing Tinggi SAMSAT Office 2) What factors are the obstacles and advantages of One-Stop Integrated Public Service Improvement Efforts at the Tebing Tinggi SAMSAT Office, North Sumatra Province. This study uses a descriptive qualitative approach using a phenomenological paradigm, the research location is located at the Tebing Tinggi SAMSAT Office, North Sumatra Province. The results of the research that the quality of public services at the Tebing Tinggi SAMSAT office has met the standard with a fast process and administrative services have been carried out according to the Integrated Service Implementation Guidelines. Barriers are not yet available parking facilities and office conditions are prone to flooding. Suggestions for improving service excellence for office renovation or considering finding a new location in the more representative Tebing Tinggi area.

Keywords: Service system, quality and excellence

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area Medan. Peneliti menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada peneliti.
2. Istri yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian tesis ini.
3. Anak-anak yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan kepada peneliti.
4. Segenap keluarga yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area
6. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.

7. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si, Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik.
8. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, MAP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu peneliti.
9. Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memotivasi peneliti.
10. Bapak selaku Dr. Heri Kusmanto. MA Sekretaris yang telah banyak membantu peneliti.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Medan, Juli 2021

Peneliti,



Akhmad Ferdinand Siagian

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pelayanan	8
2.2 Pelayanan Publik	9
2.3 Tujuan Pelayanan Publik.....	13
2.4 Jenis Pelayanan Publik.....	16
2.5 Kualitas Pelayanan <i>Publik</i>	18
2.6 Teori Stimulus-Organisme-Respons (SOR).....	23
2.6.1 Teori Fungsi.....	24
2.6.2 Cara-cara Perubahan Perilaku Individu	25
2.6.3 Cara Memprakarsai Perubahan	26
2.7 Sistem Pelayanan Terpadu	28
2.8 Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSP)	28
2.9 Kajian penelitian terdahulu	30
2.10 Kerangka Pikir Peneliti	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	40
3.1.3 Sumber Data	40
3.1.4 Informan Penelitian	41
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.1.6 Definisi Konsep	42
3.1.7 Teknik Analisis Data	43
3.1.8 Pengujian Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum	48
4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian, Hasil penelitian dan Pembahasan	50
4.3 Hasil Penelitian	55
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi.....	62
4.4.2 Fator-faktor menjadi hambatan dan keunggulan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara	67
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir Peneliti.....	38
Gambar 2. Unsur Pimpinan SAMSAT Tebing Tinggi.....	53
Gambar 3. Proses Pendekatan Stimulus, Organisme dan Respon Masyarakat	68



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk mewujudkannya pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaturan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 bahwa 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. Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan public (public service) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (public welfare) berdasarkan peraturan perundang undangan.

Adanya pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai Pelayanan Terpadu Satu Atap yang

diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip seperti: a). kesederhanaan, b). transparansi, c). akuntabilitas, d). menjamin kepastian biaya, waktu, serta adanya kejelasan prosedur secara hukum.

Standard Pelayanan Publik Kantor SAMSAT Tebing Tinggi adalah untuk memberikan kepastian Hukum kepada masyarakat dan penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan public. Memiliki tujuan untuk memberikan kepastian tentang kewajiban, hak, dan tanggung jawab seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan dan mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan public yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi, serta memberikan perlindungan kepastian hukum kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tebing Tinggi, maka tugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Untuk perpanjangan STNK dan pengesahan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) pertahun

kendaraan bermotor, terdapat layanan SAMSAT online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-SAMSAT.

Fenomena di masyarakat bahwa banyak yang belum mengetahui secara teknis alur pembayaran pajak dalam pemenuhan asas kewajiban, sekaligus menyangkut kualitas pelayanan yang sangat penting bagi pembentukan kesadaran membayar pajak. Adapun arti penting Pajak Kendaraan Bermotor secara umum adalah untuk membiayai pengeluaran Negara umumnya dan daerah khususnya, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan, untuk kelancaran kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia serta untuk menciptakan pemerataan dan keadilan dalam masyarakat itu sendiri. Adapun arti penting khusus adalah untuk melindungi harta benda dan jiwa warga negara menyangkut keberadaan hak milik kendaraan bermotor tersebut. Adanya dampak pelayanan yang kurang baik yaitu adanya antrian panjang sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman dan semakin terbebani dalam pelayanan pemungutan pajak tersebut menimbulkan persepsi kurang adanya *good will* dari pemerintah (SAMSAT) terhadap kepentingan masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang disebut dengan *on roof system* merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT termasuk dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor.

Hal tersebut ternyata berkenaan dengan pengurusan pembuatan surat tanda nomor kendaraan, bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi, keramahan petugas dan sarana ruang tunggu. Dengan demikian kurang mendapat simpatik dari masyarakat. Namun perilaku aparaturnya yang melakukan tindakan penyalahgunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi. Dalam ketidakpuasan masyarakat wajib pajak (WP) terhadap pelayanan pembuatan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di kantor SAMSAT dalam layanan, kurang transparansi dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. menjadi perhatian

Proses pelayanan dan kepengurusan yang terkesan lambat, harus kembali berkali-kali menunggu dalam waktu yang tidak pasti, minimnya informasi berhadapan dengan sikap calo yang kadang memaksa. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima SAMSAT Tebing Tinggi perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan adanya perubahan sistem dan prosedur melalui inovasi-inovasi baru yang signifikan dan berorientasi langsung kepada masyarakat.

Maka dibutuhkan upaya peningkatan pelayanan lingkungan di SAMSAT Tebing Tinggi dalam melihat secara real bagaimana jangkauan pelayanan publik tersebut apakah sistem pelayanan telah maksimal maka perlu transparan,

akuntabel, demokrasi, dan partisipatif dan berakibat pelayanan kepada masyarakat tidak efektif dan tidak efisien. Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini peneliti memberikan judul Analisis Pelayanan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi provinsi Sumatera Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan keunggulan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang diatas maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui Fator-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan ke unggulan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

3. Untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Magister Pasca Sarjana Universitas Medan Area
2. Bagi pihak SAMSAT Tebing Tinggi, agar menjadi sebuah pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.
3. Bagi Magister Pasca Sarjana Universitas Medan Area akan melengkapi penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan dapat menambah referensi bahan bacaan dan referensi dari satu karya ilmiah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. Selanjutnya Menurut (Sinambela L. P., 2006,134) dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut (Komaruddin, 1993, 115) pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Lebih jauh dikemukakan

oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enhances customer satisfaction). Sedangkan menurut (Kotler, Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, 2003) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga 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. 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.

Menurut Lonsdale dalam (Mulyadi, 2016, 32) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Ibrahim dalam (Mulyadi, 2016, 32), asas-asas pelayanan publik antara lain:

- a. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan public tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan public yang melahirkan peraturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak proses perencanaan hingga pengambilan keputusannya, karena yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Pelayanan Publik, No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang
2. Pelayanan barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh masyarakat misalnya jaringan listrik, telepon dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat misalnya pendidikan, kesehatan, jasa angkutan dan sejenisnya

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menpan Nomor 20 Tahun 2006. Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

3. Persyaratan pelayanan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
4. Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
6. Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan
7. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
8. Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan. Namun demikian, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan. Seperti halnya yang beberapa waktu lalu digagas dan diwujudkan melalui citizen charter (atau kontrak layanan antara penyedia dan pengguna jasa layanan).

2.3 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Menurut (Sinambela L. P., 2006, 34) Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan dan birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara menurut (Shafrudin, 2014, 12) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam

rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pada dasarnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, maka tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan keadaan yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya menurut Thoha dalam Widodo., yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*)

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pemerintah tidak harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Bagian dari fungsi tadi bias menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan

menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler.

2.4 Jenis Pelayanan Publik

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta

benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

3. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

4. Pelayanan *Utilitas*

Pelayanan *Utilitas* (kegunaan) merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

5. Pelayanan Kebutuhan Pokok

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

6. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain.

2.5 Kualitas Pelayanan *Publik*

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan *publik* mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan *publik*. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari *Akuntabilitas*, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan:

- a. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang

pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- b. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- c. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi *publik*, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a) Kinerja (*performance*)
- b) Keandalan (*reliability*)
- c) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- d) Estetika (*esthetics*)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- c. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang *spesifik*.

Menurut Trilestari berpendapat pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi *pelanggan, produk dan proses*. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Menurut (Murgatroyd, 1994, 1-2) menuliskan, apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh (Daviddow, 1989,19) “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customersatisfaction*)”. (Kotler, Manajemen pemasaran, 2016, 49) berpendapat “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Menurut, (Sinambela L. P., 2006, 6) “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.

Kepuasan pelanggan menurut (Fitzsimmans, 2001, 2) adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak

bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.

2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*percieved service*).

Berdasarkan pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan..

Keterbukaan akses Informasi mengenai standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Kesejahteraan Indonesia dapat tercapai dengan memenuhi kebutuhan dasar sehingga dapat menurunkan angka kesenjangan sosial yang terjadi. Selain itu, terpenuhinya standar pelayanan publik dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Setali dengan hal itu, UU No. 25 tahun 2009 juga

mengatur hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pajak yang dibayar oleh masyarakat akan dialokasikan sebagai sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, masyarakat memiliki bekal untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.6 Teori Stimulus-Organisme-Respons (SOR)

Teori ini mendasarkan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku tergantung kepada kualitas rangsang (*stimulus*) yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya kualitas dari sumber komunikasi (*sources*) misalnya kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara sangat menentukan keberhasilan perubahan perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat.

Menurut Hosland, et al dalam (Morisan, 2010, 17) mengatakan bahwa proses perubahan perilaku pada hakekatnya sama dengan proses belajar. Proses perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar pada individu yang terdiri dari :

- a. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Apabila stimulus tersebut tidak diterima atau ditolak berarti stimulus itu tidak efektif mempengaruhi perhatian individu dan berhenti disini. Tetapi bila stimulus diterima oleh organisme berarti ada perhatian dari individu dan stimulus tersebut efektif.
- b. Apabila stimulus telah mendapat perhatian dari organisme (diterima) maka ia mengerti stimulus ini dan dilanjutkan kepada proses berikutnya. Setelah itu organisme mengolah stimulus tersebut sehingga terjadi

kesediaan untuk bertindak demi stimulus yang telah diterimanya (bersikap).

- c. Akhirnya dengan dukungan fasilitas serta dorongan dari lingkungan maka stimulus tersebut mempunyai efek tindakan dari individu tersebut (perubahan perilaku).

2.6.1 Teori Fungsi

Teori ini berdasarkan anggapan bahwa perubahan perilaku individu itu tergantung kepada kebutuhan. Hal ini berarti bahwa stimulus yang dapat mengakibatkan perubahan perilaku seseorang apabila stimulus tersebut dapat dimengerti dalam konteks kebutuhan orang tersebut. Menurut Katz (1960) perilaku dilatarbelakangi oleh kebutuhan individu yang bersangkutan. Katz berasumsi bahwa :

- a. Perilaku itu memiliki fungsi instrumental, artinya dapat berfungsi dan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan. Seseorang dapat bertindak (berperilaku) positif terhadap objek demi pemenuhan kebutuhannya. Sebaliknya bila objek tidak dapat memenuhi memenuhi kebutuhannya maka ia akan berperilaku negatif.
- b. Perilaku dapat berfungsi sebagai defence mecanism atau sebagai pertahanan diri dalam menghadapi lingkungannya. Artinya dengan perilakunya, dengan tindakan-tindakannya, manusia dapat melindungi ancaman-ancaman yang datang dari luar.
- c. Perilaku berfungsi sebagai penerima objek dan memberikan arti. Dalam peranannya dengan tindakannya itu, seseorang senantiasa menyesuaikan

diri dengan lingkungannya. Dengan tindakan sehari-hari tersebut seseorang telah melakukan keputusan-keputusan sehubungan dengan objek atau stimulus yang dihadapi. Pengambilan keputusan yang mengakibatkan tindakan-tindakan tersebut dilakukan secara spontan dan dalam waktu yang singkat.

- d. Perilaku berfungsi sebagai nilai ekspresif dari diri seseorang dalam menjawab suatu situasi. Nilai ekspresif ini berasal dari konsep diri seseorang dan merupakan pencerminan dari hati sanubari. Oleh sebab itu perilaku itu dapat merupakan “layar” dimana segala ungkapan diri orang dapat dilihat. Misalnya orang yang sedang marah, senang, gusar, dan sebagainya dapat dilihat dari perilaku atau tindakannya.

Teori ini berkeyakinan bahwa perubahan individu itu mempunyai fungsi untuk menghadapi dunia luar individu dan senantiasa menyesuaikan diri dengan lingkungannya menurut kebutuhannya. Oleh sebab itu didalam kehidupan manusia, perilaku itu tampak terus-menerus dan berubah secara relatif.

2.6.2 Cara-cara Perubahan Perilaku Individu

Ada beberapa cara untuk dapat melakukan perubahan perilaku pada individu-individu dalam suatu organisasi diantaranya:

1. Dengan Paksaan. Ini bisa dengan: Mengeluarkan instruksi atau peraturan, dan ancaman hukuman kalau tidak mentaati instruksi atau peraturan tersebut.

2. Dengan memberi imbalan: Imbalan bisa berupa materi seperti uang atau barang, tetapi bisa juga imbalan yang tidak berupa materi, seperti pujian, dan sebagainya.
3. Dengan membina hubungan baik : Kalau kita mempunyai hubungan yang baik dengan seseorang atau dalam organisasi. biasanya orang tersebut akan mengikuti anjuran kita untuk berbuat sesuatu.
4. Dengan menanamkan kesadaran dan motivasi pada individu sehingga individu akan berubah dengan kesadaran dirinya.
5. Dengan menunjukkan contoh-contoh pada individu dalam organisasi untuk melakukan tindakan tertentu yang diinginkan organisasi.

2.6.3 Cara Memprakarsai Perubahan

Perubahan sistem organisasi sangat dimungkinkan mengingat sistem organisasi merupakan variabel yang dinamis, di sisi lain organisasi sebagai *living organism* selalu mengalami perubahan dan perkembangan. Kecocokan antara sistem organisasi dengan lingkungan eksternal juga merupakan salah satu pertimbangan perlu tidaknya perubahan sistem organisasi.

Merubah sistem bukanlah sesuatu hal yang mudah karena sekali sistem tersebut terkristalisasi ke dalam masing-masing anggota organisasi, maka anggota organisasi cenderung mempertahankannya tanpa memperhatikan bahwa sistem tersebut *functional* atau *disfunctional* terhadap kehidupan organisasi.

Menurut(Kotler, 2016, 46), seorang pakar kepemimpinan dan manajemen perubahan, percaya bahwa perubahan organisasi khususnya akan gagal karena manajemen senior melakukan satu atau lebih kesalahan berikut ini :

- a. Kegagalan untuk menetapkan suatu rasa kegentingan mengenai kebutuhan akan perubahan seperti mencairkan organisasi dengan menciptakan alasan yang memaksa mengapa perubahan diperlukan.
- b. Kegagalan untuk menetapkan suatu koalisi yang cukup kuat untuk memberikan pedoman yang bertanggungjawab untuk memimpin dan mengelola perubahan. Deskripsinya seperti menciptakan orang-orang yang lintas fungsi dan lintas kelompok dengan kekuatan yang mencukupi untuk memimpin kelompok.
- c. Kegagalan untuk menetapkan suatu visi yang memandu proses perubahan.
- d. Kegagalan untuk mengkomunikasikan visi baru secara efektif.
- e. Kegagalan untuk menghilangkan halangan yang merintangi pencapaian visi baru.
- f. Kegagalan untuk secara sistematis merencanakan dan menciptakan kemenangan jangka pendek. Kemenangan jangka pendek mencerminkan pencapaian dari hasil atau tujuan penting.
- g. Terlalu cepat mengumumkan kemenangan. Hal ini dapat menggelincirkan perubahan jangka panjang pada infrastruktur yang sering diperlukan untuk mencapai suatu visi.
- h. Kegagalan untuk menjangkarkan perubahan pada organisasi. Hal ini diperlukan waktu bertahun-tahun untuk tertanam dalam budaya organisasi.

2.7 Sistem Pelayanan Terpadu

Sistem pelayanan ini menyelenggarakan perizinan dan non perizinan, yang pengelolaannya dilakukan terpadu dalam satu tempat. Pelayanan ini pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan pelayanan dalam bentuk; pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan pembiayaan, pengurangan jumlah persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, dan pengurangan waktu pemrosesan.

2.8 Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSP)

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSP) pelayanan perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Atap juga bercirikan adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbitnya dokumen dilaksanakan pada satu tempat.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan

sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan- pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

PTSP diselenggarakan berdasarkan asas pelayanan Publik Kantor Bersama Sumatera Utara yaitu:

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Persamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Ketepatan waktu; dan

k. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan PTSP memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

2.9 Kajian penelitian terdahulu

Peneliti menyimpulkan kajian yang dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian ini, digunakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, sebagai berikut:

1. Isnaini Muallidin, 2011. Judul: Implementasi Reformasi Organisasi Perizinan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum tentang implementasi reformasi organisasi perizinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Untuk menjawab tujuan di atas, maka metode dalam penelitian ini mengacu jenis penelitian evaluasi yang mengkaji implementasi reformasi organisasi pelayanan perizinan di Dinas perizinan Kota Yogyakarta dengan teknis pengumpulan data menggunakan *indepth interview* dan observasi. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Staf, dan Konsumen. Untuk menganalisis data menggunakan teknik analisis kualitatif dengan model analisis interaktif, yaitu analisis yang

bergerak dalam tiga komponen, yaitu; reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan hasil temuan penelitian dapat diperoleh kesimpulan. Aspek formalisasi menunjukkan bahwa regulasi perizinan seringkali mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan dinamika sosial dan ekonomi kemasyarakatan serta belum semua jenis perizinan dibuatkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda). Aspek sentralisasi sudah baik terbukti dengan adanya sistem koordinasi yang intens setiap minggunya untuk mengatasi dan mengevaluasi terkait dengan masalah perizinan yang sedang diproses. Selain itu, ada lembar kendali (*routing slip*) yang merupakan alat kontrol dari dinas terhadap kinerja staf terkait kemacetan atau keterlambatan proses perizinan. Aspek spesialisasi, secara kuantitas dan kualitas sumberdaya manusianya sangat kurang. Namun, untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Perizinan melakukan *capacity building* dengan *in house training* dan pelatihan staf. Dengan adanya implementasi reformasi organisasi perizinan menjadi Dinas Perizinan telah meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dengan hasil penilaian dari customer berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada dalam kategori baik. Oleh karena itu, saran dan rekomendasi dalam penelitian ini adalah: *Pertama*, untuk regulasi perizinan yang ada di Dinas Perizinan sebaiknya semua jenis perizinan diatur dalam Peraturan Daerah (Perda), sehingga tingkat pengawasan dan penindakan punya kepastian oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. *Kedua*, untuk meningkatkan keterbatasan kuantitas dan kualitas staf di Dinas

Perizinan, maka perlu dilakukan penambahan ketrampilan teknis bagi staf terkait dengan teknis perizinan yang memerlukan kompetensi yang sesuai dengan perizinan.

2. Fitri Rahmadani, 2019. Judul: Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Pekanbaru pada Juli 2019 hingga Agustus 2019. Peneliti menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat setiap tahunnya. Maka disini peneliti tertarik untuk menganalisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, penulis memerlukan data primer berupa wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder berupa data atau informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Subbag Umum, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, Para pegawai dan masyarakat yang mengurus perizinan di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan baik dilihat dari indikator-indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan perizinan sudah dilaksanakan dengan baik.

3. Hartiani Flantika Uskavella, 2017. Judul: Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Sintang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Atap pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Sintang sebagai bentuk pelayanan publik, mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Atap, dan mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan *one stop integrated services*. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan undang-undang ini adalah metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif ini membutuhkan data sekunder yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, buku, internet, dan wawancara dengan narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Atap di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Sintang belum sepenuhnya melaksanakan tujuan dan prinsip pelayanan terpadu Satu Atap sebagaimana yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, pelaksanaan terpadu Satu Atap. pelayanan masih menemui kendala teknis dan kendala yuridis, dan cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah secara teknis dan yuridis
4. Ibadurrahman, 2013. Judul: Analisa Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi/kepastakaan dan observasi dan lokus penelitian berlokasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor komitmen penyelenggara pelayanan, penerapan strategi pelayanan dan penerapan sistem pelayanan yang mudah difahami dan dilaksanakan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu masih belum baik, karena faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti komitmen penyelenggara pelayanan, penerapan strategi pelayanan, dan penerapan sistem pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan belum diterapkan secara intensif dan konsisten, disamping indikator lain berupa mekanisme pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta kenyamanan dan keamanan lingkungan masih perlu ditata dan diperbaiki sesuai kebutuhan Masyarakat.

5. Evi Setyowati, 2017. Judul: Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Atap Di kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng). Pemerintah

berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat dengan membuat penyederhanaan pelaksanaan pelayanan melalui kebijakan *One Stop Service (OSS)*, sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Salah satu wilayah di DKI Jakarta yang turut aktif menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada kenyataannya masih terdapat beberapa masalah dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Barat mulai dari keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki, masih minimnya tingkat pengetahuan petugas pelayanan mengenai pelayanan perizinan, sistem online yang masih sering error, komunikasi yang kurang efektif, terbatasnya kewenangan yang dimiliki, dan proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang dan relatif lama. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng). Teori yang digunakan adalah teori Pelayanan Terpadu Satu Atap menurut Rusli (2010). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Barat karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masih

mebutuhkan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

6. Dian Sukma Nasira, 2016. Judul: Analisis Sistem Pelayanan Yang Berorientasi Pada Pelanggan: Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap Dan Penanaman Modal (BPPTSPM) Luwu Utara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia mendorong pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. Begitupun dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit – belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu Satu Atap. Salah satunya adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap Dan Penanaman Modal (BPPTSPM) Luwu Utara. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan yang berorientasi pelanggan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap Dan Penanaman Modal (BPPTSPM) Luwu Utara. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang berorientasi pelanggan pada BPPTSPM Luwu Utara mulai membaik, meskipun masih terdapat

kekurangan yang harus diperbaiki. Berdasarkan model *COSES* yang dikemukakan oleh Chen dan kawan – kawan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti identifikasi pelanggan yang perlu dimaksimalkan, sarana yang kurang memadai, e-service dan sistem insentif kariawan serta perlunya perhatian lebih terhadap *service recovery*.

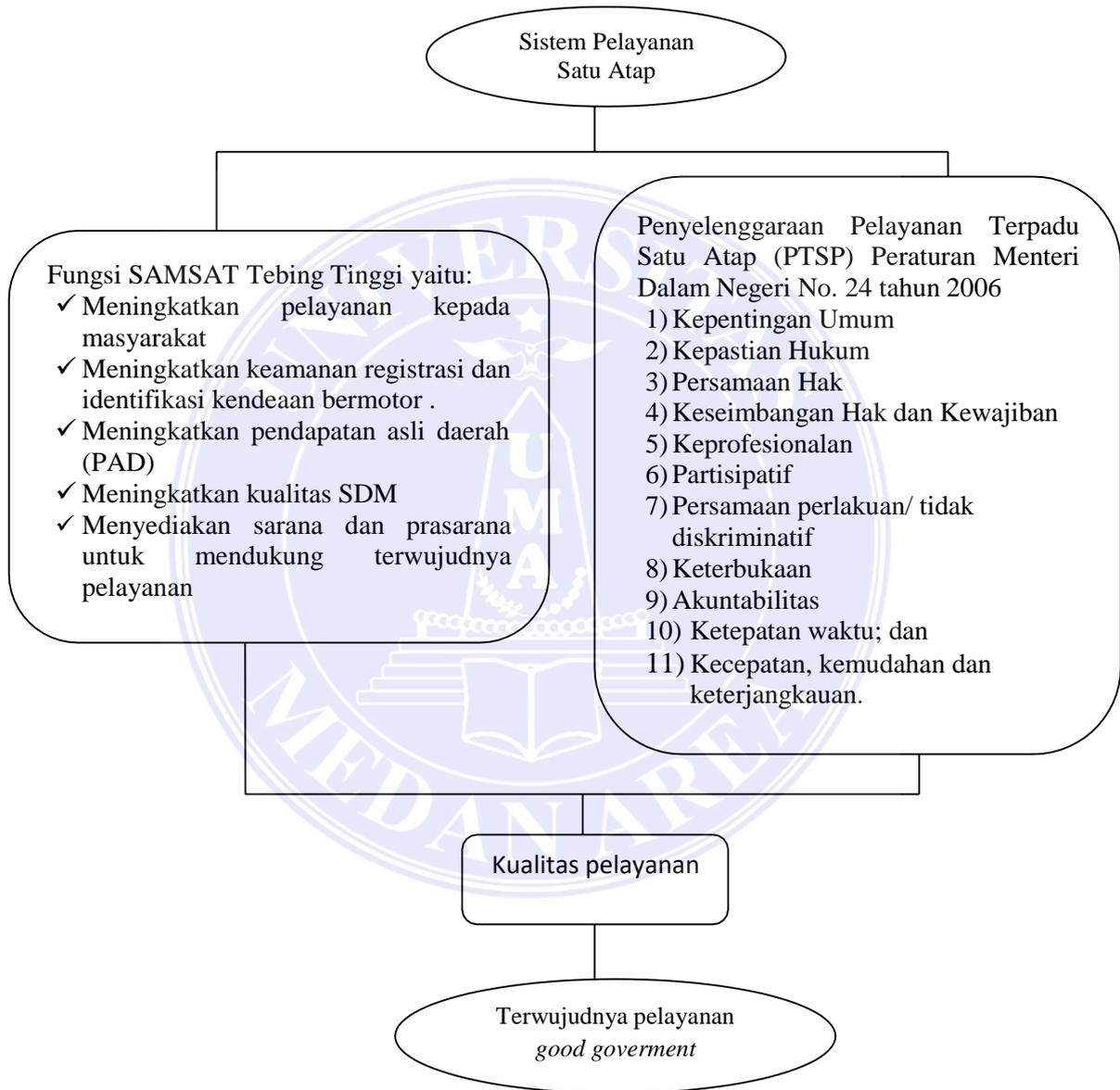
Dari hasil penelitian terdahulu bahwa tidak terdapat kesamaan dengan judul penelitian yang akan di teliti dengan judul Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor SAMSAT Tebing Tinggi).

2.10 Kerangka Pikir Peneliti

Menurut Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka pemikiran adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya. sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Dari kajian analisis kualitas pelayanan, bahwa hal tersebut diatas, dapat dikatakan kualitas pelyanan ditentukan oleh dalam mengerkan sistem dan fungsi di pelayana adalah Sumber Daya Manusia suatu cara mencapai tujuan dengan cara mterwujutnya pelayanan good goverment dengan menjalankan fungsi pelayanan dan pengendalian yang baik, sehingga menjadi tujuan akan berpengaruh positif terhadap keberhasilan pelayanan publik.

Agar lebih jelas melihat kerangka pemikiran Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara ini maka dapat dilihat pada gambar berikut ini



Gambar 1 Kerangka berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Mengingat sangat beragamnya pendekatan, metode, paradigma, hingga teknik penelitian komunikasi, maka untuk mengenali pelbagai variannya. Dengan mengenali berbagai tipe penelitian maka kita dapat menentukan metode atau teknik apa yang cocok untuk meneliti suatu kasus dan mana yang kiranya kurang tepat. Kecermatan dalam memilih metode yang digunakan pada nantinya akan mempengaruhi bagaimana kualitas penelitian itu sendiri. Dengan menerapkan metode penelitian komunikasi dengan tepat maka diharapkan dapat lebih memberikan arahan penelitian dengan konteks beragam fenomena komunikasi secara lebih ilmiah.

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong j. L., 2006) Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan

kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Peneliti juga menggunakan catatan lapangan berupa catatan observasi dan sumber lain.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian *naturalistic* (*Naturalistic Research*), karena penelitian dilakukan dengan kondisi yang alamiah. Sebutan lainnya adalah penelitian etnografi., karena pada awalnya metode ini banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya. Selain itu disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan dianalisis lebih bersifat kualitatif. Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah. Maksudnya, objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Metode dalam penelitian ini mengacu pada jenis penelitian evaluasi yang mengkaji implementasi reformasi organisasi Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Publik SAMSAT Tebing Tinggi yang beralamat di Jl. Mayjen Sutoyo, Rambung, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Tebing Tinggi, Sumatera Utara – 20998.

3.1.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini di bagi menjadi dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama dalam penelitian, sumber data primer dalam penelitian berupa hasil observasi, wawancara dengan responden, serta dokumentasi yang ada di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi, Kecamatan Tebing Tinggi Kota

2. Data Sekunder

Data sekundernya adalah berbagai sumber data lain yang masih ada kaitannya dengan penelitian ini nantinya. Diantaranya, internet, jurnal, buku, majalah, koran dan sebagainya.

3.1.4 Informan Penelitian

Sumber Data dan Informan Penelitian Pengambilan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data antara lain: Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada responden. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelusuran dan penelaahan studi kepustakaan, referensi-referensi, Peraturan Perundang-undangan. Peneliti memperoleh data melalui beberapa informan antara lain adalah;

- 1) Jajaran pimpinan kantor pelayanan di kantor SAMSAT Tebing Tinggi berjumlah 6 orang
- 2) Tokoh masyarakat di wilayah SAMSAT Tebing Tinggi berjumlah 5 orang

Berdasarkan dari kajian peneliti dan informasi awal dapat disimpulkan oleh peneliti jumlah informan sebanyak 11 orang yang akan diambil sebagai sample oleh peneliti.

3.1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah:

1. Wawancara

Penelitian langsung di lapangan dengan melakukan wawancara/interview secara langsung dengan orang-orang yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Tujuan penggunaan metode Observasi ini adalah untuk mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelitian, mendokumentasikan, berinteraksi, dan mengamati langsung subjek penelitian.

3. Studi Pustaka

Dalam studi pustaka peneliti menggunakan berbagai media dan sumber seperti koran, majalah, buku, internet, jurnal, dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian

3.1.6 Definisi Konsep

Dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sebagai bentuk konsekuensi sebagai aparatur pemerintah dalam menjaqlankan fungsinya sebagai abdi bagi masyarakat perlu menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, partisipatif,

kondisional, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Hal ini karena kualitas jasa dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman dkk., 1985 dalam Tjiptono, 2002)

Melalui serangkaian penelitian, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyusun lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliability, Kemampuan memiliki performa yang bisa di andalkan dan akurat..
2. Assurance, Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
3. Tangibles Aspek yang terlihat secara fisik masal peralatan dan personel petugas.
4. Empathy, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. Responsiveness, yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

3.1.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis

berdasarkan data yang diperoleh. Menurut (Huberman, 1992) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan

dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan

lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

3.1.8 Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan adanya Keabsahan data. Keabsahan data merupakan sebuah usaha untuk meningkatkan derajat kepercayaan data dalam penelitian yang dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat sesuai dengan teknik yang berlaku, maka jelas hasil upaya penelitiannya benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Dari hasil triangulasi ini maka peneliti membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara terdapat adanya kesinkronan antara pengamatan peneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Dan ini terjawab pada saat peneliti melakukan wawancara dengan informan, peneliti mendapatkan informasi

yang tidak jauh berbeda dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dan hasil wawancara dengan informan.

Peneliti dalam menemukan keabsahan temuan tentang Analisis Kualita Sistem Pelayanan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi. maka, teknik yang digunakan dalam pemeriksaan adalah;

- 1) Perpanjangan keikutsertaan pengamat
- 2) Triangulasi (Tohirin, 2013, p. 72)



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi. Bahwa pola pelayanan mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Pelayanan Publik, No.63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa :
 - 1) **Kualitas Pelayanan Publik**, Bahwa pelaksanaan pelayanan publik sudah memenuhi standart kesederhanaan: dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.dengan durasi waktu 10 s.d 15 menit, namun dalam implemtasi cukup dengan 5 menit dari proses, berarti proses pelayanan sudah cukup maksimal dan memuaskan.
 - 2) **Pelayanan Administratif**, Penerapan sistem pelayanan satu atap telah di jalankan sesuai perturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006. Jo Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah tentang Keterbukaan: hal-hal yang berkaitan dengan proses

pelayanan telah diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

2. Fator-faktor menjadi hambatan dan keunggulan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

Bahwa Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu telah dijalankan secara maksimal. bahwa Analisis Kualitas Pelayanan SAMSAT Tebing Tinggi berdasarkan teori SOR stimulus reponse ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus adalah:

- 1) Pesan (Stimulus) Pengelolaan pajak sudah mudah di akses dan bagi masyarakat dan dapat bayar langsung. Namun dalam hal: **Fasilitas** memang masih ada beberapa kendala yaitu belum tersedia fasilitas mushola, lahan parkir secara khusus dan masih menggunakan fasilitas jalan umum untuk mobil dan untuk sepeda motor menggunakan halaman kantor seadanya. serta pada saat di musim penghujan di bulan Desember 2020 sempat terjadi banjir setinggi 50 cm yang mengakibatkan aktivitas terhenti selama 5 hari.
- 2) Efek (Response) pemilik kendaraan bisa dapat membayar dengan kesadaran sendiri. **Eksistensi SDM (sumberdaya manusia)** yang ada di jajaran SAMSAT, Bank SUMUT serta jajaran Ditlantas sangat kooperatif dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan terhadap pembayar pajak sehingga kendala yang dihadapi selalu saling membantu dan kerjasama yang solid.

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi harus tetap dipertahankan sebagai wujud penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 Jo Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
2. Guna meningkatkan pelayanan lebih prima dari sisi fasilitas publik dibutuhkan perbaikan dan pengadaan seperti musholah, area parkir harus menjadi perhatian, terlebih kondisi gedung rawan banjir dimungkinkan untuk renovasi atau di pertimbangkan mencari lokasi baru di wilayah Tebing Tinggi yang lebih representatif.
3. Diperlukan upaya serius dalam mengatasi banjir dan pendekatan serta koordinasi di Provinsi Sumatera Utara atau dinas terkait dalam mengajukan renovasi atau uji kelayakan perpindahan lokasi kantor SAMSAT.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Brown, A. (1998). *Organizational Culture* London Pitman Publishing. Creswell, J W *Research Design Qualitative and Quatitative Approach*. California: Sage Publication 1994.
- Davidow, W. H. (1989). *Total customer service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.
- Fitzsimmons, J. A. (2001). *Service Management Operations, Strategi and Information technology Third edition*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Huberman, M. d. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas.
- Khainuddin, H. K. (2020). Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik. *Analisis Kualitas pelayanan Publik rawat Inap pada badan layanan Umum Rumah Sakit Daerah Subussalam, 22-31*.
- Komaruddin. (1993). *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Matondang, A. (2008). *Kepemimpinan: Budaya Organisasi dan Menejemen Startegik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, J. L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif (cet. 32 ed.)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morison. (2010). *Teori Komunikasi massa*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Murgatroyd, M. d. (1994). *Total Quality management in the public sector An international perspective*. Philadelphia: Open university Press.
- Osborne, D. d. (1995). *Mewirausaha Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Pahan, I. (2007). *Panduan Lengkap Kelapa Sawit (Cet II ed.)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Peraturan. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia No 25. Tentang Pelayanan Publik*.
- Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran (Vol. 10)*. Jakarta: PT Gramedia.
- Robbins, S. (1996). *Prilaku Organisasi edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Salinan. (2019). *Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Tentang: Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12*.
- Schein.E.H. (2004). *Organizational Cultural and ladership (3rd ed)*. San Fransisco: C.A Jossey Bass.
- Shafrudin, H. (2014). *Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro*. Bandar Lampung: Fisip UNILA.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soerjono, S. (1982). *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: CV Rajawali.
- Sugiyono. (2011). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. (1988). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta:Cetakan Ke-18,: Gajahmada University Press.
- Tangkilisan, H. N. (2007). *Menejemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tarigan, a. (2003). *transformasi model new govermen sebagai kunci pelayanan publik di indonesia*. usahawan no.02 thXXXII Februari.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality*. Yogyakarta: ANDI.

Tohirin. (2013). *Penelitian Kualitatif dalam pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: Rajawali Pers.

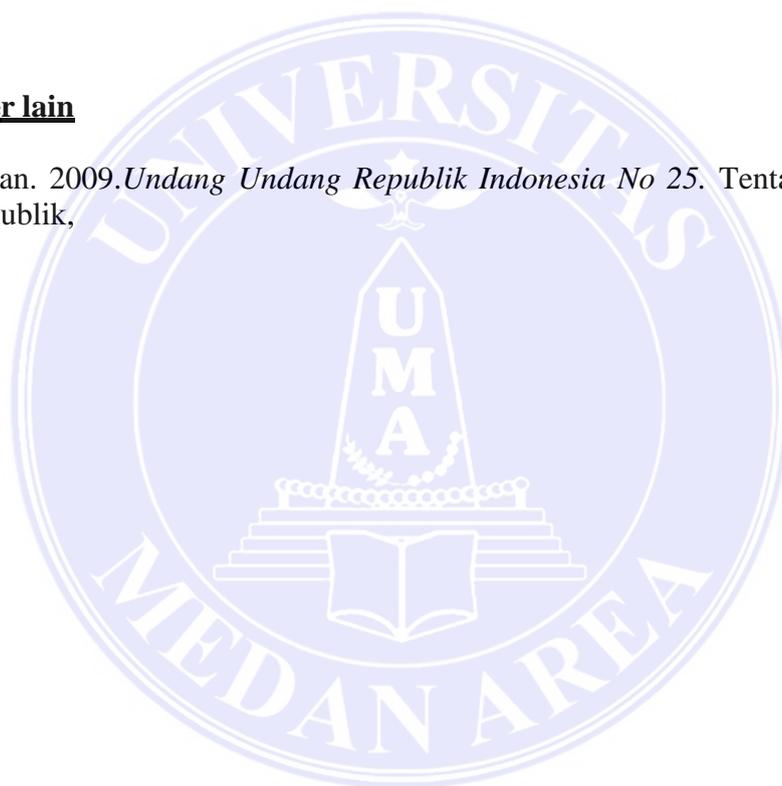
Utarto. (1988). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Winarsih, R. A. (2007). *Menejemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sumber lain

Peraturan. 2009. *Undang Undang Republik Indonesia No 25*. Tentang Pelayanan Publik,



Lampiran 1

DAFTAR PANDUAN WAWANCARA

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik

(Studi Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara)

A. IDENTITAS INFORMAN

1. Nama
:.....
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Alamat :
5. No Hp :

(Digunakan untuk menghubungi jika data kurang lengkap)

A. Bagaimana Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi?

1. Fasilitas apa saja di SAMSAT Tebing Tinggi.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasa penyelenggaraan pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
4. Prosedur pelayanan, Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
 6. Sarana dan prasarana apa saja yang ada di SAMSAT Tebing Tinggi fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
- B.** Fator-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan ke unggulan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
1. *Bagaimana Kondisional*, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 2. *Seperti apa Partisipatif*, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
 3. Bagaimana Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
 4. Bagaimana Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Lampiran 2

Gambar 1



Informan Ita Savitri, SE sebagai Kepala UPT SAMSAT Tebing Tinggi

Gambar 2



**Informan Selamat. S.Sos sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha
UPT SAMSAT Tebing Tinggi**

Gambar 3



Informan Fatimahsyam Rangkuti, S.Sos sebagai Pengadministrasi Nota Penghitungan Pajak Daerah UPT SAMSAT Tebing Tinggi

Gambar 4



Informan Wan Fauziah, SE sebagai petugas Verifikator Pajak UPT SAMSAT Tebing Tinggi

Gambar 5



Informan Deni Raffie sebagai pembayar pajak sepeda motor alamat Jln. Prof. Dr. Hamka Lk VI Kelurahan Durian Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi

Gambar 6



Informan Emmy Novita Sari sebagai pembayar pajak Sepeda Motor kendaraan alamat Jln P. Sulawesi Kelurahan Persiakan Kec. Padang Hulu Tebing Tinggi

Gambar 7



Petugas Bus SAMSAT Keliling

Gambar 8



Kantor SAMSAT Tebing Tinggi