

**STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA
KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI
SUMATERA UTARA UPT LUBUK PAKAM**

TESIS

OLEH

**NETTO PARLUHUTAN PANJAITAN
NPM. 141801024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

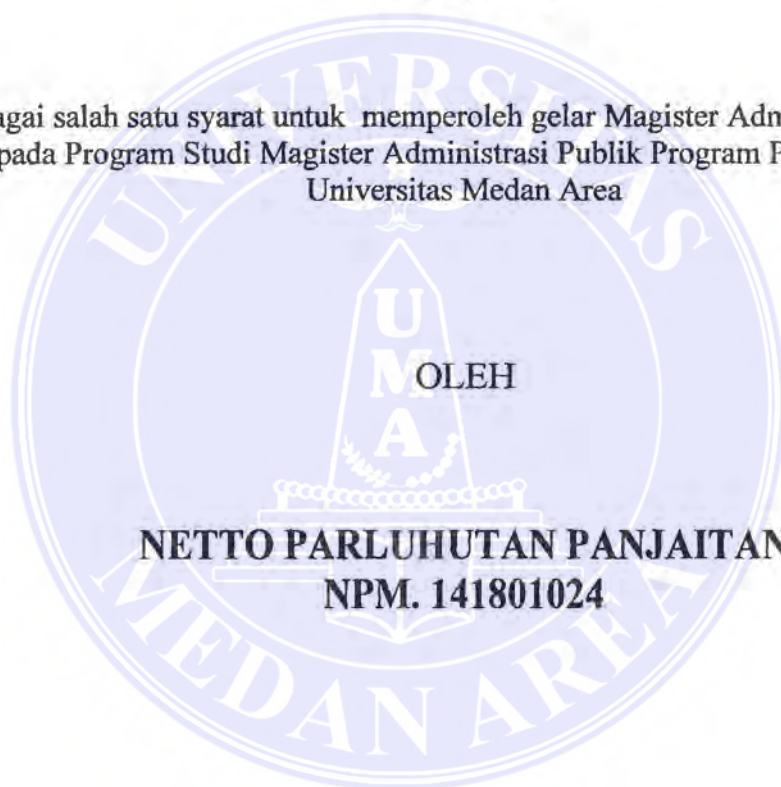
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA
KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI
SUMATERA UTARA UPT LUBUK PAKAM**

TESIS

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



**NETTO PARLUHUTAN PANJAITAN
NPM. 141801024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

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 6/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Studi Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas
Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Lubuk Pakam**

N a m a : Netto Parluhutan Panjaitan

N P M : 141801024

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 5 Oktober 2016

N a m a : Netto Parluhutan Panjaitan

N P M : 141801024



Panitia Penguji Tesis

Ketua : Drs. Agus Suryadi, M.Si

Sekretaris : Ir. Azwana, MP

Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si

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, Oktober 2016

Yang menyatakan,



Netto Parluhutan Panjaitan

ABSTRAK

STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA UPT LUBUK PAKAM

N a m a : Netto Parluhutan Panjaitan
N P M : 141801024
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Saat ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting sehingga lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas telah menarik perhatian penulis untuk melakukan kajian mengenai "Studi Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Lubuk Pakam". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif dengan melihat kualitas pelayanan publik pembayaran BBN-PKB Pada Kantor Dinas Pendapatan Sumatera Utara, UPT Lubuk Pakam. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *Tangibles (Bukti Langsung)* *Reliability (Keandalan)* *Responsiveness (Daya Tanggap)* *Assurance (Jaminan)* dan *Emhpaty (Perlakuan)* secara umum sudah cukup baik. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan sudah cukup mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Selain itu kualitas pelaksana juga sangat mumpuni. Adapun masyarakat menganggap bahwa pelayanan di Kantor UPT Lubuk Pakam sudah cukup baik dikarenakan Kantor UPT Lubuk Pakam juga memberikan jaminan terhadap pelayanan serta sangat terbuka dalam menanggapi masukan dan saran dari masyarakat. Adapun kendala yang dihadapi adalah 1. Rendahnya Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar BBN-PKB; 2. Penggunaan Jasa Pihak Ketiga/Calo Dalam Pengurusan berbagai bentuk pelayanan di Kantor UPT Lubuk Pakam. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan masyarakat akan kemudahan proses BBN-PKB yang diberikan oleh Kantor UPT Lubuk Pakam.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, BBN – PKB

ABSTRACT

STUDY QUALITY PUBLIC SERVICE PAYMENT OF MOTOR VEHICLE TAX AT THE OFFICES OF THE NORTH SUMATRAN PROVINCE'S REVENUE UPT LUBUK PAKAM

Name : Netto Parluhutan Panjaitan
NPM : 141801024
Program Study : Master of Public Administration
Supervisor I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Supervisor II : Drs. Kariono, MA

When this quality is an important discussion in service delivery, including the organizations or institutions as providers of public services. State and government systems become the foundation of citizen services in obtaining guarantees of their rights therefore improved quality of service will be important that institutions or government organizations increasingly required to create a quality of service that can encourage and increase economic activity of society. Based on the background mentioned above has attracted the attention of the author to conduct a study on "Study of Quality of Public Services Payment of Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) On Revenue Service Office of North Sumatra province, UPT Lubuk Pakam". This type of research used in this research is descriptive using qualitative analysis approach to look at the quality of public services payments BBN-PKB In North Sumatera Revenue Office, Unit Lubuk Pakam. The results showed that the quality of service in terms of Tangibles (direct evidence) Reliability (Reliability) Responsiveness (Response) Assurance (Assurance) and Emhpaty (treatment) is generally good enough. Facilities and infrastructure supporting the service is quite capable of providing good service quality. Besides implementing the quality is also very qualified. The public assumes that the services in Office UPT Lubukpakam good enough because the Office UPT Lubuk Pakam also provide a guarantee of service and is very open in response to input and suggestions from the public. The constraints faced is 1. The low awareness of communities in BBN Pay-PKB; 2. Use of Third Party Services / Calo In Handling various forms of service in the Office UPT Lubuk Pakam. This is due to the ignorance of the community will ease the process of BBN-PKB granted by the Office UPT Lubuk Pakam.

Keywords: *Quality, Service Delivery, BBN - PKB*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA UPT LUBUK PAKAM”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area,
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA
4. Komisi Pembimbing Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si selaku Pembimbing I dan Drs. Kariono, MA selaku Pembimbing II.
5. Ayahanda almarhum Baharuddin Panjaitan, ibunda Hj. Modong Pasaribu dan istri tercinta Erni Bonasari Pasaribu, SE, ananda tersayang Yessi Fachra Panjaitan, serta semua keluarga yang senantiasa memberi motivasi, semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2014.
7. Seluruh dosen, staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

8. Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, Kepala UPT Lubuk Pakam beserta staf.
9. Responden Wajib Pajak pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Lubuk Pakam.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pemerintah.

Medan, Oktober 2016

Penulis

Netto Parluhutan Panjaitan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Birokrasi dan Pelayanan Publik.....	6
2.2. Pemerintah Sebagai Pelayan Publik.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.4. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
2.5. Efektivitas Pelayanan Publik.....	26
2.6. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1. Lokasi Penelitian.....	31
3.2. Tipe Penelitian	31
3.3. Informan Penelitian.....	31
3.4. Jenis Data.....	32
3.5. Teknik Analisis Data	33
3.6. Definisi Konsep	33
BAB IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	35
4.1. Deskripsi Dispendasu.....	35
4.2. Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Samsat Lubuk Pakam.....	60
4.3. Kendala Yang Dihadapi Kantor Samsat UPT Lubuk.....	72
BAB V. PENUTUP	75

5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
4.1	Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	50
4.2	Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
4.3	Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Jabatan.....	52
4.4	Target Realisasi Pajak Daerah Tahun 2009–2013.....	54
4.5	Target Realisasi Retribusi Daerah Tahun 2009-2013.....	55
4.6	Target Realisasi Pendapatan Denda Pajak Tahun 2009-2013	56
4.7	Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2009-2013.....	57
4.8	Target Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Tahun 2009-2013.....	57
4.9	Target Realisasi Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB) Tahun 2009-2013.....	57
4.10	Target Realisasi Pajak Air Permukaan Tahun 2009-2013.....	58

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun perwujudannya sering tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan publik berkualitas yang diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Hal ini mendorong terciptanya paradigma baru dalam bidang pelayanan publik, yaitu dengan meningkatkan kualitas kinerja dari instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Sampai dengan saat ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas seperti yang diharapkan masyarakat. Fenomena ini masih terlihat dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra (*image*) yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah serta berkurangnya kepercayaan publik dan mempengaruhi kewibawaan institusi pemerintah di mata masyarakat, karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka sudah seharusnya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berkaca dari pengalaman masa lalu yang menunjukkan perilaku aparatur birokrasi yang lebih suka dilayani daripada melayani, sebagaimana yang digambarkan Soekarto (dalam Nurmandi, Achmad, 2010) menempatkan pemimpin puncak birokrasi pada piramida tertinggi sedangkan warga negara (*customer*) pada posisi bawah. Hal ini sangat berlawanan dengan formasi ideal dalam model *reinventing government* (Osborne dan Gaebler, 1992) yang menempatkan

masyarakat/warga negara pada posisi teratas piramida atau lebih dikenal dengan *customer driven government*. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi pemerintah khususnya pemerintah daerah untuk mengutamakan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan, karena tidak hanya terkait pada masalah teknis tetapi juga mentalitas.

Berbagai upaya terobosan dilakukan melalui kebijakan pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik serta efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) yang saat ini telah direvisi dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) khususnya dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Nasional menekankan betapa pentingnya pelayanan publik bagi penyelenggaraan pemerintahan baik skala nasional maupun daerah, serta diperkuat lagi dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta sebelumnya telah pula dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan optimal, maka kesiapan dan kemampuan aparatur pemerintah, baik di pusat maupun

daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik. Hal ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur negara dapat mengikuti perkembangan dan memiliki respon/tanggap terhadap dinamika dan aspirasi masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu, harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (*empowering*), pembinaan dan pengawasan terhadap aparatur negara.

Dalam era otonomi daerah, setiap daerah dituntut untuk mandiri dan mampu mengelola potensi Pendapatan Asli daerah (PAD) agar target-target dan pembiayaan yang dibutuhkan dalam pembangunan daerah dapat dipenuhi. Pelayanan Samsat berupa pembayaran BBN-PKB merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang akan menggerakkan sektor perekonomian sekaligus merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. Dinas/Kantor/Badan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dari pemerintah daerah yang diberikan kewenangan untuk mengelola salah satu pelayanan publik, yakni pelayanan BBN-PKB yang berkaitan dengan pembayaran PKB-BBN

Untuk lebih mengoptimalkan pelayanan BBN-PKB yang dilaksanakan Dinas/Kantor/Badan yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah, perlu dilakukan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan bagi masyarakat yang mengurus pelayanan. Pungutan yang dikenakan merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah. Potensi pendapatan daerah ini sangat potensial karena jumlah moda transportasi yang ada di daerah, baik darat dan perairan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal itu tentu saja tidak boleh menyebabkan ekonomi

biaya tinggi dan pungutan berganda atau bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Dewasa ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting sehingga lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas telah menarik perhatian penulis untuk melakukan kajian mengenai "Studi Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Lubuk Pakam".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah Penelitian sebagai berikut: "*Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Lubuk Pakam?*"

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian selalu memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, karena tujuan akan memberikan arah, pegangan, serta tolok ukur dalam melakukan suatu penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui dan menganalisis pendapat masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Lubuk Pakam dari sisi Tangibles, Reliability, Responsevenenes, Assurance, Emphaty.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai penambah khasana bagi berbagai penilitian tentang kualitas pelayanan publik dari berbagai perspektif konsep dan teori yang dipergunakan. Sedangkan secara praktis penelitian ini bermanfaat:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Lubuk Pakam
- b. Untuk mengetahui sejauhmana tingkat pelayanan publik (Tangibles, Reliability, Responsevenenes, Assurance, Emphaty) yang diberikan kepada pemilik kendaraan bermotor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Birokasi dan Pelayanan Publik

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan belakangan ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan pun telah berubah, bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan sebaliknya bagi Aparatur Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat karena peran dan kedudukan Aparatur Pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur Pemerintah. Aparatur Pemerintah hendaknya selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat,serta mempercepat proses penyelesaian urusan masyarakat yang lebih berkualitas. Pada prinsipnya pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama dan saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat optimal.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004; Pengertian Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana telah dikemukakan diatas pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaktif serta dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001) Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik. Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan;
4. Pabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mahal, maka pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut melaksanakannya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan. Pelayanan publik; bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik yang baik adalah sebagai pelayanan umum yang prima, yang memenuhi standar terhadap permintaan pelanggan (masyarakat).

Menurut Nurmandi (2010) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan fungsi dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Disamping itu pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). 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.

Menurut Achmad Nurmandi (2010) pelayanan publik dapat diberi makna respek. Respek dalam kegiatan pelayanan publik dapat diartikan “menghormati atau menghargai kepentingan orang lain”, dengan demikian dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya “menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, berarti ketulusan dan integritas”. Ketulusan dan integritas bermuara pada hal-hal yang melekat dalam pelayanan prima:

1. Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang dilayani;
2. Kredibilitas dalam melayani pelanggan, berpedoman pada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan pelanggan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomor satu;

3. Akses maksudnya seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan mudah dihubungi baik langsung atau tidak langsung;
4. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan;
5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

Kondisi masyarakat yang semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah sehingga akan semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kondisi masyarakat yang demikian, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional.

Menurut Sinambela (2008) profesionalisme aparat dan citra pelayanan adalah dua hal yang saling berkaitan. Meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai dengan bidang tugas yang diemban, sudah seharusnya selalu berusaha meningkatkan kualitas diri yang menyangkut keahlian, memahami hakekat dan tanggung jawab profesi. Pelayanan publik yang profesional artinya bercirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan sehingga bermuara pada etos dan budaya pelayanan yang baik dan ini merupakan cara dan kiat dalam menciptakan layanan yang memuaskan masyarakat.

Pelayanan lembaga pemerintah saat ini semestinya perlu diorientasikan kepada patokan dan kaidah akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi. Hal ini mencoba

menguraikan pemikiran yang bersifat asumptif dan hipotesis yang menyatakan bahwa semakin baik akuntabilitas publik, semakin baik pemerintahan. Realitas pemikiran hipotesis tersebut amat bergantung pada kualitas dan perilaku birokrasi yang mampu mengatasi ketumpulan indra khususnya dalam membaca tuntutan lingkungan atau publiknya. Untuk itulah maka diperlukan kualitas pelayanan prima dengan pengadaan pusat-pusat layanan yang memenuhi *standard performance* dan desain detail dengan menggunakan akuisisi perangkat keras dan lunak yang memadai.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik yaitu :

Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena memang layanan dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat/organisasi yang berkepentingan. *Unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat/organisasi yang berkepentingan. *Unsur ketiga* adalah kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan

dalam hal ini pemerintah daerah, dan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

2.2. Pemerintah sebagai Pelayan Publik

Memposisikan pemerintah sebagai pelayan publik bukanlah hal yang baru dalam teori dan praktek pemerintah di dunia. Baik melalui kajian tentang tujuan dibentuknya sebuah negara atau pemerintah maupun dalam berbagai peraturan yang menyangkut penyelenggaraannya, ditemukan bahwa pemerintah diadakan oleh rakyat dengan tujuan untuk mengatur dan melayani masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengertian:

Pertama, dari aspek pengertian, pemerintah seperti diuraikan Ramlan Surbakti “secara etimologis berasal dari kata Yunani, *kybernan* atau nahkoda kapal. Artinya menatap kedepan” selanjutnya kata memerintah berarti melihat kedepan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat pada masa yang akan datang dan mempersiapkan langkah-langkah untuk menyongsong perkembangan masyarakat.

Selanjutnya istilah pemerintah berasal dari kata perintah. Dalam konteks ini Taliziduhu Ndraha (2005) menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud yang menyuruh melakukan sesuatu atau sesuatu yang dilakukan. Pandangan lain mengenai istilah ini dikemukakan oleh C.F. Strong (dalam Ndraha, 2003) yang menyatakan bahwa pemerintah dalam arti luas adalah pihak yang mempunyai kewenangan untuk memelihara

kedamaian dan keamanan negara ke dalam maupun ke luar.

Pengertian singkat mengenai istilah pemerintah dikemukakan oleh W.S Sayre (dalam Ndraha, 2005) yang menyatakan pemerintah adalah lembaga yang terorganisir yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Sedangkan dalam konsep pemerintah yang amanah menurut Rasyid (dalam Ndraha) adalah : pemimpin atau pemerintah yang memberi kepada rakyat apa yang mereka inginkan sebelum mereka minta.

Dari kutipan yang ada di atas pemerintah adalah penentu arah tercapainya tujuan masyarakat. Kalimat ini terimplikasi bahwa segala yang diamati, direncanakan dan dilakukan oleh pemerintah bukan untuk kepentingan dirinya melainkan untuk kepentingan masyarakat dan negara. Dalam konteks melakukan perbuatan masyarakat dalam negara inilah yang terkandung makna pelayanan. Hakekatnya pelayanan adalah suatu perbuatan untuk membantu mempermudah urusan orang lain.

Kedua, dari aspek tujuan menurut gagasan dibentuknya negara (*state*) atau pemerintahan (*governance*) adalah melindungi hak-hak rakyat, hak atas kehidupan, hak atas kebebasan dan hak atas milik pribadi (*poperty*), anggota masyarakat. Jadi menurut John Locke “negara diciptakan untuk perjanjian antara masyarakat dan negara. Tujuannya ialah “melindungi hak milik, hidup dan kebebasan, baik bahaya yang datang dari dalam maupun yang datang dari luar...” Gagasan ini sedikit banyaknya menghasilkan pandangan teoritis Ryaas Rasyid (dalam Paimin, 2007) menjelaskan ada dua makna dibentuknya negara atau pemerintahan yaitu :

Pertama : untuk menegakkan keteraturan, maksud pembentukan pemerintahan adalah memberi rasa aman dan menciptakan

keteraturan dalam masyarakat. *Kedua*, pemerintahan itu dibentuk untuk menciptakan suasana yang adil dengan ukuran *legal equality, political equality, economic equality, to some extend social equality*.

Dalam hal ini makna yang dimaksud *Legal equality*, kesamaan kedudukan dihadapan hukum dan ukurannya, adalah keabsahan sebuah pemerintahan. *Political equality* berarti kesamaan kesempatan berpartisipasi dalam proses politik, mendirikan organisasi politik dan mempunyai peluang yang sama dalam kompetisi politik yang objektif. *Economic equality* berarti adanya kesetaraan dari setiap orang dan kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses ekonomi. Keadilan politik, ekonomi, sosial dan hukum itu merupakan amanah bagi setiap pemerintahan.

Ketiga, dari aspek fungsi pemerintah pusat maupun daerah mempunyai tiga fungsi utama :

- 1). Memberikan pelayanan/*service* baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik/khalayak, berarti pelayanan untuk orang per orang misalnya pemberian KTP, SIM, IMB, sertifikat tanah, paspor, surat izin, dan surat keterangan. Pelayanan publik misalnya pembuatan lapangan sepak bola, taman kota, hutan lindung, trotoar, waduk, penerangan jalan umum, rambu lalu lintas, panti yatim piatu/jompo/cacat/miskin dan tempat pedagang kaki lima.
- 2). Melakukan pembangunan fasilitas publik sebagai sarana untuk menumbuhkan perekonomian daerah (*development economic growth function*). Jika pemerintah daerah melakukan pembanguan misalnya pasar, jembatan, atau terminal berarti pemerintah melakukan fungsi ini. Pembangunan fasilitas ekonomi yaitu membangun semua sektor yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan kemudahan kegiatan ekonomi seperti pasar, irigasi, pelabuhan, waduk, jalan raya dan PLTA/PLTG/PLTU.
- 3). Memberikan perlindungan kepada masyarakat (*protective functions*) yaitu upaya pemerintah daerah untuk memberikan perlidungan kepada masyarakat sehingga tercipta ketertiban, rasa aman pada masyarakat. (Nurcholis, 2007:291-297)

Keempat, dari aspek yuridis makna dan tugas pemerintah sebagai pelayan tercantum dalam amanah UUD 1945 ditemukan dalam alinea ke empat pembukaan UUD 1945 yang berbunyi :

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia...”

Dari mukadimah diatas dapat ditafsirkan bahwa pemerintah sebagai personifikasi bertugas untuk mensejahterakan masyarakat, memelihara ketertiban, dan mengusahakan tegaknya keadilan. Dengan pemahaman yang demikian, secara langsung menjadikan pelayanan sebagai fungsi yang utama.

Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat akan terwujud manakalah pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang baik. Tanpa ada pelayanan publik yang baik dari pemerintah pusat maupun daerah, maka kesejahteraan masyarakat akan sulit terwujud. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik tersebut mencakup pelayanan perorangan dan kelompok, pelayanan dalam bidang pembangunan sarana dan prasarana untuk menumbuhkan kegiatan ekonomi, dan pelayanan dalam perlindungan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan *stakeholder*. Pelayanan berasal dari kata layan yang kata kerjanya melayani. Melayani berarti membantu, membuat senang, dan memudahkan pihak lain (Nurcholis, 2007:229).

Pelayanan publik pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi

pemerintah. Secara konsep menurut Blau (1963), birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi (dalam Poltak, 2008:70). Sedangkan Weber sendiri sebagai penggagas birokrasi memberikan ciri-ciri yang lebih rinci hingga disebut sebagai organisasi yang rasional (*ideal types*) adalah sebagai berikut: 1) Kegiatan sehari-hari yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi didistribusikan melalui cara yang telah ditentukan, dan dianggap sebagai tugas-tugas resmi dengan pembagian tugas secara tegas dan efektif. 2) Pengorganisasian mengikuti prinsip hirarkhi yaitu unit yang lebih rendah dalam sebuah kantor berada di bawah pengawasan dan pembinaan unit yang lebih tinggi. 3) Pelaksanaan tugas diatur oleh suatu sistem peraturan-peraturan abstrak yang konsisten dan mencakup penerapan aturan-aturan. 4) Melaksanakan tugas-tugasnya dengan semangat '*Sine ira et studio*' (formal dan tidak bersifat pribadi), tanpa perasaan-perasaan dendam atau nafsu, kasih sayang atau antusiasme. 5) Pekerjaan dalam suatu organisasi birokratis didasarkan pada kualifikasi teknis dan dilindungi dari kemungkinan pemecatan oleh sepihak. 6) Tipe organisasi administratif yang murni berciri birokratis dilihat dari sudut pandang semata-mata bersifat teknis, mampu mencapai tingkat efisiensi yang tinggi (Blau; dalam Poltak, 2008).

Dari ciri-ciri tersebut tidak sekalipun dimaksudkan menciptakan bentuk inefisiensi di dalam organisasi pemerintahan negara. Dengan pemahaman ini birokrasi pemerintah mestinya tidak menjadi buruk dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Bertolak dari beberapa pemikiran dan referensi di atas, dapat

disimpulkan bahwa pemerintah pusat maupun daerah diadakan oleh rakyat guna memenuhi kebutuhan rakyat. Kehendak rakyat tersebut adalah memberikan pelayanan dengan biaya murah, cepat, baik, adil dan merata sehingga masyarakat dapat melaksanakan kehidupannya secara wajar dan ini dijadikan sumber utama dalam perumusan kebijakan pelayanan publik.

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “*sellers market*” ke “*buyer market*”, maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1997:3) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*).

Berkaitan dengan hal ini, telah muncul konsep “*reinventing government*”. Konsep *reinventing government* yang diprakarsai oleh David Osborne dan Ted Gaebler pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai (*improved quality*) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpusatkan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediaannya yang cepat.

Untuk mewujudkan kondisi sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan

pemahaman terhadap faktor kunci eksternal dengan cara :

- a) memulai mengenali dinamika *customers need and wants*
- b) mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kepuasan pelanggan
- c) pertemuan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan (Husaini, 1997:3).

Faktor-Faktor eksternal tersebut, perlu direspons setiap puncak pimpinan baik dalam pimpinan dalam organisasi birokrasi maupun perusahaan, dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa. Substansinya adalah perlunya perbaikan kinerja organisasi yang diorientasikan pada keseluruhan proses untuk menciptakan “*value to costomer*” yang terkait dengan aspek mutu produk jasa, waktu pembuatan dan penyerahan (*cycle time*), biaya yang rendah serta produktivitas yang sangat tinggi. Jika demikian halnya, maka pucuk pimpinan itu, memiliki peranan sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, oleh karena itu pucuk pimpinan dituntut memiliki visi kebijakan dan strategi yang jelas.

Selanjutnya Nurmandi (2000: 123) menyatakan ciri-ciri pelayanan publik adalah sbb:

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Politik menginstitutionalkan konflik
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti

- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
 - g. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan
1. Dalam perspektif “*TQM (Total Quality Management)*” kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek input saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Goetsh dan Davis (dalam Sudarsono, 2002: 86) memberikan batasan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:47), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

1. *Realibility*

Artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.

2. *Responsiveness*

Adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara profesional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.

3. *Assurance*

Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.

4. *Empathy* (empati)

Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi: pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.

5. *Tangibles*

Adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan,

untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas erat kaitannya dengan good governance (kepemerintahan yang baik), karena dengan adanya good governance maka akan mampu memberikan pelayanan publik secara optimal, demikian penegasan Pasolong. United Nation Development Project (UNDP) mendefinisikan good governance sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Menurut UNDP, terdapat beberapa karakteristik good governance yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, meliputi:

- (1) Participation; yaitu bahwa setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun melalui intermediasi lembaga resmi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif,
- (2) Rule of law, yaitu adanya kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan utamanya hukum hak asasi manusia,
- (3) Transparency, yaitu dibangun atas dasar kebebasan arus informasi, dan organisasi penyedia informasi dituntut dapat memberikan layanan informasi kepada warga masyarakat yang membutuhkan. Disamping itu keberadaan informasi harus mudah dapat dipahami dan dapat dipantau,
- (4) Responsiveness, yaitu bahwa lembaga penyedia layanan harus bersedia memberikan layanan prima kepada setiap stakeholders,

- (5) Consensus orientation, yaitu bahwa berbagai kepentingan umum harus lebih diprioritaskan dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan, baik dalam hal kebijakan, layanan maupun prosedur, dan
- (6) Accountability, yaitu pembuat keputusan yang bersifat eksternal dalam pemerintahan dan sector swasta, bertanggungjawab kepada masyarakat dan stakeholders. (Sedarmayanti, 2003 :7)

Satu karakteristik lagi terhadap good governance yaitu adanya jaminan perlakuan yang adil dan jaminan perlakuan kesetaraan. Hal ini berarti bahwa pemberi layanan publik dituntut untuk tidak membeda-bedakan para pengguna layanan, apapun status dan latar belakangnya. Selanjutnya berlandaskan beberapa karakteristik good governance yang dikemukakan UNDP, Sedarmayanti menyimpulkan bahwa wujud good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab serta efektif dan efisien, dengan menjaga kesinergian hubungan yang konstruktif diantara ketiga domein yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Selain itu setiap instansi diharapkan dapat mengembangkan langkah-langkah strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga terwujud suatu pelayanan prima menuju good governance.

Kualitas pelayanan publik dibagi ke dalam lima dimensi besar, meliputi :

1. Keandalan, yaitu adanya kemampuan penyedia jasa dalam memberikan jasa/produk yang tepat dan dapat diandalkan. Penyedia jasa harus mampu memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Disamping itu kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen, yang berarti adanya

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen dengan tanpa membeda-bedakan konsumen dari sudut apapun juga, tanpa kesalahan serta sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

2. Daya Tanggap, yaitu adanya sikap baik untuk dapat membantu dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat. Penyedia jasa/produk termasuk para bawahannya harus bersedia membantu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari pemberi jasa/produk yang penuh perhatian, tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan, sigap dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi secara jelas. Adanya sikap membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
3. Jaminan, yaitu adanya kemampuan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya bagi para karyawan, bebas dari bahaya, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Dimensi ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa/produk untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri para konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama para karyawannya mampu memenuhi kebutuhan para konsumennya tersebut.
4. Perhatian, yaitu adanya perhatian para karyawan terhadap kebutuhan konsumen. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para konsumen dengan

berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini juga menekankan adanya kemampuan penyedia jasa/produk untuk memperlakukan konsumen secara khusus dengan tanpa membeda-bedakannya.

5. Bukti Fisik, yaitu penyediaan fasilitas jasa fisik seperti gedung, peralatan, interior serta penampilan fisik personal penyedia jasa/produk. Dimensi ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa/produk dalam menampakkan bukti fisik yang bertujuan memberikan rasa nyaman pada para konsumen. (Tjiptono, 2004 :28)

Salah satu ukuran keberhasilan kualitas pelayanan adalah sangat tergantung pada tingkat kepuasan pengguna layanan. Apabila pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemberi layanan maka berarti pelayanan tersebut berkualitas, dan sebaliknya apabila pengguna layanan merasa kecewa terhadap suatu pelayanan maka berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. (Pasolong, 2008 :134)

2.4. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Moenir (1998:26) menyatakan tidak adanya layanan kepada masyarakat yang memadai adalah disebabkan antara lain :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kinerja
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan

3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpangan tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi *standard* yang ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai Akibatnya pekerjaan menjadi lambat, penyelesaian masalah terlambat.

Kumorotomo (2001:34) menyatakan bahwa kelambatan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan pada tingkat bawah, akan tetapi juga disebabkan buruknya tata kerja dalam organisasi. Sikap pandang organisasi birokrasi pemerintah kita, misalnya terlalu berorientasi kepada kegaitan dan pertanggung jawaban yang sifatnya formal. Penekanan kepada hasil produksi atau kualitas pelayanan sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan yang organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan. Dengan ditambah oleh semangat kerja yang buruk, maka terjadilah suasana rutinitas yang semakin mengejala dan akhirnya aktivitas-aktivitas yang dijalankan itu menjadi “*counter-production*”. Lebih lanjut ditambah oleh Kumorotomo menyatakan bahwa penyebab hambatan-hambatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari sistem dan mekanisme kerja yang diterapkan

dalam birokrasi pemerintah kita. Formalitas dalam rincian tugas-tugas organisasi menuntut un-informalitas dan keseragaman yang tinggi. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat salah dan cenderung menyesuaikan pekerjaannya menurut petunjuk pelaksanaan meskipun juklak tersebut tidak sesuai dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dilapangan, yang pada akhirnya mematikan daya inovasi dan kreativitas para pegawai.

2.5. Efektifitas Pelayanan Publik

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Ravianto:1998). Efektivitas pajak daerah menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam mengumpulkan pajak daerah sesuai dengan jumlah penerimaan pajak daerah yang ditargetkan. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan (Mahmudi:2010).

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Efektifitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektifitas hanya melihat apakah suatu kegiatan atau program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut ini beberapa indikator yang mengukur efektifitas dari layanan:

1) Wajib Pajak

Wajib pajak kendaraan bermotor adalah pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Efektif tidaknya suatu layanan dapat dilihat dari besarnya jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut. Dengan membandingkan target dan realisasi jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan.

2) Penerimaan

Penerimaan yang dimaksud disini adalah besarnya pendapatan yang diterima dari proses layanan. Efektif tidaknya penerimaan dari layanan adalah dengan membandingkan realisasi penerimaan layanan dengan target penerimaan layanan .

3) Standar pelayanan

Standar pelayanan didefinisikan sebagai tata cara yang sifatnya baku yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi yang harus diperhatikan oleh penerima pelayanan (wajib pajak) dan pemberi pelayanan (petugas). Dalam hal ini dapat dilihat apakah standar pelayanan yang diterapkan oleh instansi (SAMSAT) sederhana atau berbelit-belit. Standar pelayanan ini meliputi kecepatan pelayanan, persyaratan pelayanan, dan kepastian biaya.

4) Kepuasan masyarakat (wajib pajak)

Kepuasan masyarakat merupakan apa yang telah dirasakan oleh pengguna jasa atas pelayanan yang telah diberikan petugas dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting bagi pelayanan publik dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila wajib pajak merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat

dipastikan tidak efektif. Kepuasan masyarakat ini meliputi tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, keamanan pelayanan, dan lain-lain. Hasil yang ingin dicapai setelah terbentuknya layanan ini adalah meningkatkan, memudahkan, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya layanan ini yang mengutamakan transparansi pelayanan publik khususnya pelayanan pajak kendaraan bermotor (STNK) harus dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, akurat, dan transparan karena instansi terkait ingin mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dengan memutuskan rantai calo pajak kendaraan bermotor.

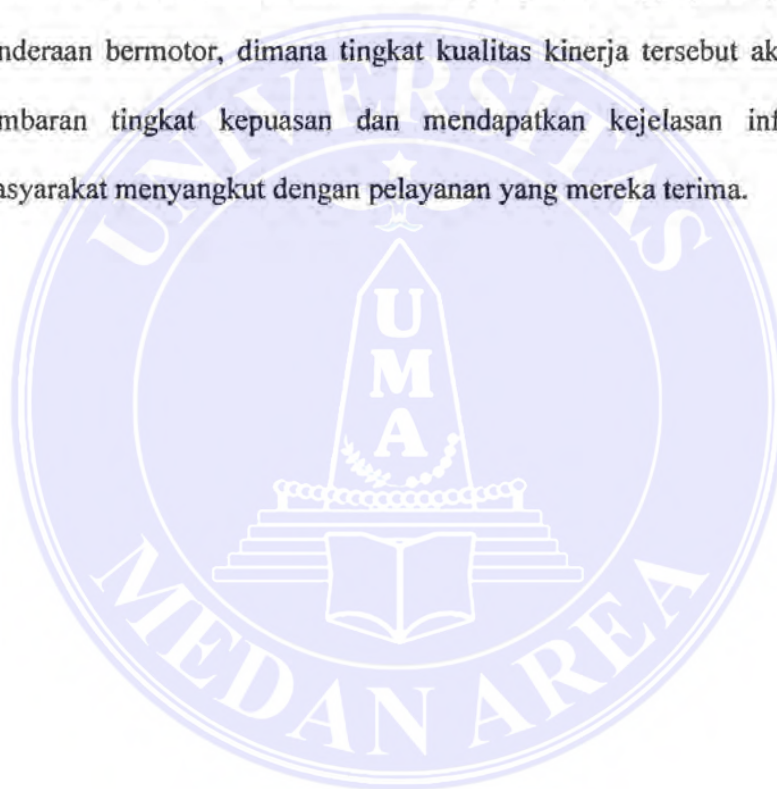
2.6 Kerangka Pemikiran

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendorong pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pada prinsipnya setiap pelayanan publik senantiasa harusnya ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah.

Setiap pembicaraan tentang kinerja pelayanan publik maka akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan, sehingga produk layanan didisain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman dkk. (1998) dimensi kualitas jasa terdiri dari 5 dimensi yang dikenal sebagai SERVQUAL (*service quality*). Kelima dimensi tersebut antara lain

meliputi Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Oleh karena itu untuk mengetahui kualitas pelayanan BBN-PKB pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, Unit Pelayanan Teknis Lubuk Pakam sebagai pemberi layanan digunakan metode pengukuran dimensi kualitas.

Dengan menggunakan metode pengukuran tersebut akan dapat dapat diketahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dalam memberikan pelayanan bagi para pembayar pajak kendaraan bermotor, dimana tingkat kualitas kinerja tersebut akan memberikan gambaran tingkat kepuasan dan mendapatkan kejelasan informasi kepada masyarakat menyangkut dengan pelayanan yang mereka terima.



Berdasarkan penjelasan di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran seperti gambar di bawah ini:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor dinas pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Lubuk Pakam yang melaksanakan secara langsung kepada masyarakat wajib pajak. Waktu penelitian kurang lebih 3 bulan

3.2. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif, yang dijelaskan oleh Nawawi (1990) diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian Kualitatif digunakan bila masalah penelitian belum jelas, sehingga peneliti langsung masuk ke objek penelitian.

3.3. Informan Penelitian

Dalam memperoleh informan, penulis tidak langsung menunjuk satu orang yang dianggap memahami satu permasalahan tetapi menemukan subjek yang paling tahu tentang objek yang diteliti, yang dalam penelitian kualitatif juga disebut key informan

Subjek penelitian ini informan yang akan menjadi pemberi berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian meliputi

beberapa macam, yakni: informan kunci, informan utama dan informan tambahan.

Dalam penelitian ini menggunakan subjek penelitian:

1. Informan Kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu: Kepala UPT Samsat dan beberapa seksi yang berkaitan dengan proses pembayaran PKB
2. Informan Utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah masyarakat yang sedang mengurus pembayaran PKB Pada kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Lubuk Pakam. Untuk penelitian ini peneliti memilih tiga orang masyarakat untuk menjadi informan.
3. Informan Tambahan yaitu pegawai yang berda di loket pelayanan ataupun pegawai yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus pembayaran PKB pada UPT Lubuk Pakam.

3.4. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diambil dengan wawancara dan mempergunakan kuesioner yang diajukan kepada responden untuk diisi dan diolah oleh peneliti. Di samping itu juga dikumpulkan data sekunder yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, data primer, data sekunder akan diolah dan dianalisis dengan metode prosedur analisis deskriptif dengan mengembangkan kategori yang relevan. Peneliti melakukan kegiatan pencatatan yang terjadi dilapangan secara obyektif, kemudian hasil pencatatan tersebut dikelompokkan atau dikategorikan secara rinci sesuai dengan kata kunci yang muncul. Setelah itu, peneliti akan merangkum hasil dari pencatatan materi tersebut untuk dipilih dan kemudian difokuskan pada hal-hal yang penting. Selanjutnya, pada setiap kategorinya diberi pernyataan yang menunjukkan hubungan antar kategori, sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

3.6. Defenisi Konsep

Untuk memudahkan serta dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefenisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Adapun defenisi konseptual tersebut adalah:

1. Kantor Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi UPT Lubuk Pakam adalah Instansi penyelenggara pelayanan Samsat yang bertujuan untuk dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan,
2. Kualitas adalah usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam setiap hasil pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat yang diukur dari: *Tangibles, Reliability, Responsevenes, Assurance, Emphaty.*

3. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

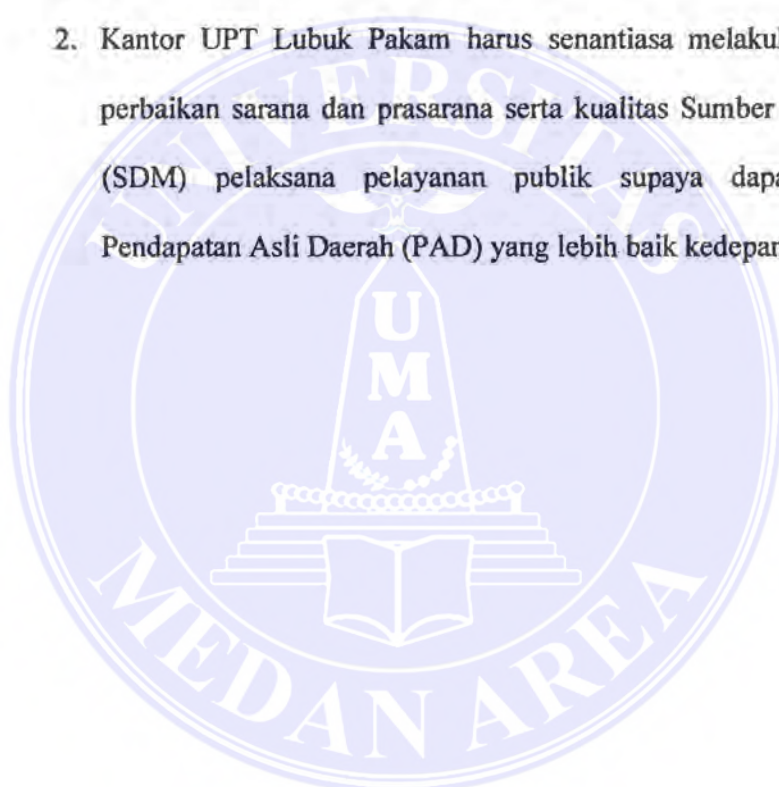
Setelah dilakukan penelitian, adapun kesimpulan yang dapat penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Adapun kualitas pelayanan dari segi *Tangibles (Bukti Langsung)* *Reliability (Keandalan)* *Responsiveness (Daya Tanggap)* *Assurance (Jaminan)* dan *Emhpaty (Perlakuan)* secara umum sudah cukup baik. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan sudah cukup mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Selain itu kualitas pelaksana juga sangat mumpuni. Adapun masyarakat menganggap bahwa pelayanan di Kantor UPT Lubuk Pakam sudah cukup baik dikarenakan Kantor UPT Lubuk Pakam juga memberikan jaminan terhadap pelayanan serta sangat terbuka dalam menanggapi masukan dan saran dari masyarakat.
2. Adapun kendala yang dihadapi adalah 1. Rendahnya Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar BBN-PKB; 2. Penggunaan Jasa Pihak Ketiga/Calo Dalam Pengurusan berbagai bentuk pelayanan di Kantor UPT Lubuk Pakam. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan masyarakat akan kemudahan proses BBN-PKB yang diberikan oleh Kantor UPT Lubuk Pakam.

5.2.Saran

Setelah dilakukan penelitian, adapun saran yang dapat penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dalam hal ini Kantor UPT Lubuk Pakam harus aktif dalam mensosialisasikan prosedur dan mekanisme pelayanan yang mereka berikan sehingga masyarakat tidak lagi sungkan untuk datang sendiri dalam melakukan proses BBN-PKB.
2. Kantor UPT Lubuk Pakam harus senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan sarana dan prasarana serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana pelayanan publik supaya dapat menggenjot Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang lebih baik kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Fanar, 2009, "Standar Pelayanan Publik Pemda", Kreasi Wacana, Bantul.
- Arikunto, Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Charles O. Jones, 1984. *Pengantar Kebijakan Publik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Danim, Sudarwan, 2002. *Menjadi Metode Peneliti Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia*
- Denhart dan Denhart, 2003. *The New Public Service, Serving Not Steering*, New York: M.E Sharpe Inc.
- Furchan, Arief, 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*, Surabaya: Usaha Nasional
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik Akademi Manajemen Perusahaan*, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu.1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) jilid I* . Jakarta : Rineka Cipta.
- 2005. *Kybernology, Beberapa Konstruksi Utama*, Tangerang: Cirao Credentia Centre.
- Nurmandi,Achmad,2010, **,Manajemen pelayanan public**,Yogyakarta,Sinergi publishing
- Osborne,david,dan ted gaebler,1992, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-wesley

- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik*. Sumedang: Unpad Fisip
- Sugiyono, Prof, Dr, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Supranto, 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Teguh, Hendra 2004. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Thoha, Miftah, 1998. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : LP3ES
- Tjandra, Riawan W, dkk 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan 111
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: LP3ES
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Utomo, Warsito. 2008. *Administrasi Publik Baru di Indonesia*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance. Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia

Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L. L. Berry, 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press. New York: A Division of Macmillan Inc.

Sumber Lain:

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor:
Kep/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Jakarta

Pusdiklat LAN, 2000. Penerapan Good Governance di Indonesia, Jakarta: LAN.

Surat Edaran Mendagri Nomor 500/1191/V/BANGDA tentang Penyempurnaan Panduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik