

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Respons dan Responden**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011) disebutkan bahwa respons adalah tanggapan, reaksi, jawaban terhadap suatu gejala atau peristiwa yang terjadi. Sedangkan responden adalah penjawab (atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian).

#### **2.2 Pelayanan Publik**

##### **2.2.1 Pengertian pelayanan publik**

Menurut Sinambela dkk. (2008: 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler (dalam Lukman 2000: 8), Pelayanan adalah “Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Lukman (dalam Sinambela dkk. 2000: 6) berpendapat Pelayanan adalah “Suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh Badudu dan Zain (dalam Sinambela dkk. 2008: 5) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima;

menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Inu dkk. (dalam Sinambela dkk. 2008: 5) mendefinisikan Publik adalah “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela dkk. 2008: 5), pelayanan publik 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. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dengan didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

### **2.2.2 Kualitas pelayanan publik**

Menurut Sinambela dkk. (2008: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**  
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. **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:

1. Kinerja (*performance*);
2. Keandalan (*reliability*);
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*);
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (Lukman 2000: 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dalam Sinambela dkk. (2008: 7), terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangible* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkan perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

### **2.3 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Selanjutnya, definisi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor.

### **2.4 Kantor Bersama Samsat**

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan dalam sistem pelayanan samsat (satuan manunggal satu atap), yang terdiri dari petugas Kepolisian, petugas dari Kantor Pelayanan Pajak Daerah dan Petugas PT Asuransi Jasa Raharja. Ketiganya bekerja sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam satu atap, sehingga memudahkan pelayanan bagi masyarakat.

#### **2.4.1 Koordinasi dengan Instansi Terkait**

Bentuk pelaksanaan kerja sama dan koordinasi pada Kantor Bersama Samsat sebagaimana diatu dalam ketentuan/peraturan berupa penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang dilaksanakan dengan membentuk/mendirikan Samsat. Instansi yang terkait dalam pelaksanaan tersebut terdiri dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Jawa Timur, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, dan PT Jasa Raharja (Persero) Wilayah

Jawa Timur. Masing-masing Instansi bertugas sesuai dengan *Job Description* yang telah ditetapkan yang mengacu pada induk instansi masing-masing dengan tetap menjaga keterpaduan dan kerja sama.

Dalam rangka peningkatan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan Samsat di Tingkat Propinsi dan Daerah dibentuk Tim Pembina Samsat. Hubungan kerja Tim Pembina Samsat Propinsi dan Tim Pembina Samsat Daerah bersifat hubungan pembinaan teknis untuk memecahkan masalah yang timbul dalam pelaksanaan Samsat di Daerah.