

TESIS

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LINGGA TAHUN 2017**



OLEH:

NAMA : TENGKU ZAKHARIAS SYAPUTRA

NIM : 152203053

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2017

TESIS

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LINGGA TAHUN 2017**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam mencapai derajat sarjana S2 / gelar magister



OLEH:

NAMA : TENGKU ZAKHARIAS SYAPUTRA

NIM : 152203053

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2017

TESIS

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LINGGA TAHUN 2017**

OLEH:
NAMA : TENGGU ZAKHARIAS SYAPUTRA
NIM : 152203053

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Dewan penguji
Pada tanggal.....

Menyetujui,

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II / Pembimbing

Dra. Sulastiningsih, M.Si.

Zulkifli, SE, MM.

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar magister

Yogyakarta,

Mengetahui,

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
DIREKTUR**

Dr. John Suprianto, MIM

HALAMAN PERSEMBAHAN

Istri tercinta "MIRA GUSTILAWATI, S.IP"

&

Anak-anak

T. Navsa Kayla Zakhira

T. Ariella Khansa Zakhira

T. Adzra Keanny Zakhira

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

MOTTO HIDUP

Hidup adalah Perjuangan Untuk MENANG

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya atas terselesaikannya penelitian ini. Penelitian ini mengungkapkan mengenai kepuasan masyarakat Kabupaten Lingga terhadap penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga pada Tahun 2017. Oleh karena itu judul dari penelitian ini adalah **KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LINGGA TAHUN 2017.**

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Oelh karena itu, izin kami penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Bupati kabupaten Lingga.
2. Bapak Wakil Bupati kabupaten Lingga.
3. Kepala Badan Pendapatan Daerah kabupaten Lingga.
4. Aparatur Sipil Negara (ASN) dilingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga.
5. Direktur program pascasarjana STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Para dosen pascasarjana STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, khususnya dosen-dosen pembimbing.

7. Rekan-rekan mahasiswa di pascasarjana STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
8. Ayahanda dan ibunda yang tercinta.
9. Istri dan anak-anak ku yang kusayangi, terima kasih untuk pengorbanan kalian.
10. Semua pihak yang tidak mampu disebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan dan dorongan semangat yang telah diberikan dapat menjadi amalan yang baik, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Lingga, September 2017

Penulis

TENGGU ZAKHARIASSYAPUTRA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam tesis ini tidak terdapat karya orang lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2017

TENGGU ZAKHARIASSYAPUTRA

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena ada indikasi Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017 ditengarai belum optimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan 9 (Sembilan) variabel, antara lain: 1. Persyaratan. 2. Prosedur. 3. Waktu pelayanan. 4. Biaya/Tarif. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. 6. Kompetensi Pelaksana. 7. Perilaku Pelaksana. 8. Maklumat Pelayanan. 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Hasil penelitian menunjukkan, sebagai berikut: tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017, yaitu masyarakat yang menyatakan puas sebesar 74,8% dan masyarakat yang menyatakan tidak puas sebesar 25,2%.

Kata Kunci: Kepuasan, pelayanan publik

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Motto	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Penyataan.....	vii
Abstrak.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
Bab II Landasan Teori.....	13
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik...	38
2.3 Penelitian Terdahulu.....	49
Bab III Metode Penelitian	54
3.1 Desain Penelitian	54
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5 Variabel Penelitian.....	57
3.6 Teknis Analisa Penelitian	61
Bab IV Analisis Data dan Pembahasan	63
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	63

4.2 Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian	76
Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi.....	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Rekomendasi.....	110
Daftar Pustaka.....	111
Lampiran	

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kepegawaian ASN, PTT, dan THL Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017.....	6
Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	76
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan pendidikan.....	76
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan pekerjaan	77
Tabel 4.4 Data responden berdasarkan umur	78
Tabel 4.5 Hasil Tabulasi Variabel Persyaratan (VP1).....	79
Tabel 4.6 Hasil Tabulasi Variabel Prosedur (VP2).....	84
Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Variabel Waktu Pelayanan (VP3).....	90
Tabel 4.8 Hasil tabulasi variabel biaya/tarif (VP4).....	92
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (VP5)	98
Tabel 4.10 Hasil Tabulasi Variabel Kompetensi Pelaksana (VP6)	99
Tabel 4.11 Hasil Tabulasi Variabel Perilaku Pelaksana (VP7)	102
Tabel 4.12 Hasil Tabulasi Variabel Maklumat Pelayanan (VP8)	104
Tabel 4.13 Hasil Tabulasi Variabel Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (VP9)	106
Tabel 4.14 Hasil Tabulasi Seluruh Variabel	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Bagan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah	66
Gambar 2:	Prosedur untuk pendataan dan pendaftaran NPWPD	86
Gambar 3:	Prosedur pembayaran pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan <i>self assesment system</i>	87
Gambar 4:	Prosedur pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan <i>official assesment system</i>	88
Gambar 5:	Alur pelayanan atau prosedur pelayanan dipasang di ruang pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga	89

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Paradigma *good governance* yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini mengutamakan proses perencanaan atau penyusunan kebijakan publik yang turut serta melibatkan elemen-elemen yang berhubungan dengan kebijakan publik tersebut (pemangku kepentingan pelayanan publik/*stakeholders*/masyarakat). Peran serta pemangku kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik ini sebagai salah satu fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat pelayanan publik langsung bersentuhan dengan masyarakat, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan wujud sistem tatakelola pemerintahan yang baik. Salah satu ciri pelaksanaan *good governance* yang baik adalah peran serta secara aktif oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Peran serta masyarakat menjadi salah satu kunci dasar dalam suatu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). Partisipasi penuh masyarakat (sebagai *stakeholders*) akan menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang benar-benar dibutuhkan.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan *good governance* dan untuk memberi suatu perlindungan bagi

seluruh warga negara dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam penjelasan undang-undang ini disebutkan bahwa: negara mempunyai suatu kewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang 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. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu 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 Aparatur Sipil Negara (ASN).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan suatu konsep kerjasama yang harmonis antara masyarakat dengan Aparat Sipil Negara (ASN) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan si penyelenggara pelayanan. Ikatan hubungan yang demikian akan menimbulkan suatu kepuasan masyarakat yang dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas masyarakat kepada si penyelenggara pelayanan.

Menurut Rasyid (2007:48), “Pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, di samping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.”

Pada masa reformasi pelayanan birokrasi pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Berbagai perilaku aparat birokrasi (Aparatur Sipil Negara / ASN) masih menunjukkan rendahnya derajat akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Arif, 2010:62-63). Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di negeri ini sekarang masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat dilihat dengan masih adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Komisioner Ombudsman RI Ninik Rahayu (nasional.kompas.com, 2017:1) mengatakan, “pihaknya menerima hampir 6.000 laporan dari masyarakat. Kemudian, pada tahun 2016, jumlah itu meningkat menjadi hampir 11.000 pelapor. Lebih lanjut disampaikan pada awal 2017 yang baru tiga bulan laporan yang masuk sudah hampir 3.000 laporan.” Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu keluhan yang masyarakat sering sampaikan berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah

prosedur pelayanan berbelit-belit, birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu yang masih sangat rendah.

Dalam konteks pemerintah daerah dengan sistem desentralisasi, penyelenggaraan pelayanan publik mengalami pergeseran dari sistem pelayanan publik yang sentralistis menjadi desentralistis sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang saat ini telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Konsekuensi dari diterbitkannya undang-undang tersebut maka penyelenggaraan pemerintahan menjadi kewenangan penuh daerah Kabupaten atau Kota. Sistem pemerintahan yang dianut dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah ini menganut sistem otonomi. Sistem ini, Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dan bertanggungjawab untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan publik secara proporsional dengan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia di daerah serta memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

Dalam pemenuhan penyelenggaraan pelayanan publik secara proporsional dan dalam rangka mensejahterakan masyarakat, Pemerintah Daerah tentu saja memerlukan pembiayaan. Pemerintah Daerah dalam rangka pembiayaan pelayanan publik yang tentu saja dilakukan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan menanggapi hal di atas, dalam rangka

peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Daerah dalam hal ini aparat pemerintah harus melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan publik di bidang pajak dan retribusi kepada masyarakat untuk memudahkan bagi masyarakat (wajib pajak) dalam mengurus dan membayar pajak atau retribusi daerah. Pajak dan retribusi sebagai salah satu kontribusi masyarakat bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Namun, pajak dan retribusi dapat digunakan oleh Pemerintah Daerah untuk keperluan pembangunan daerah. Pembayaran pajak dan retribusi daerah merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan masyarakat (wajib pajak) untuk secara langsung dalam pembiayaan pembangunan daerah. Banyak ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai pajak. Pajak merupakan iuran dari masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*public listgaven*).

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Lingga merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) atau pajak/retribusi daerah. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidak terlepas dari tuntutan masyarakat untuk menjalankan prinsip-prinsip *good governance* dalam menjalankan

penyelenggaraan pelayanan publik perpajakan. Masih adanya keluhan dari masyarakat Kabupaten Lingga atas petugas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun keluhan tersebut adalah pengetahuan dan ketrampilan petugas di bidang perpajakan yang kurang memadai. Serta, masyarakat masih mengeluhkan akan sikap petugas dalam pemberian pelayanan.

Dilihat dari tingkat pendidikan para pegawai dilingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga yang belum sesuai dengan bidangnya. Adapun berdasarkan data yang ada dilingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga tingkat pendidikan para aparaturnya terbagi menjadi beberapa tingkatan, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Kepegawaian ASN, PTT, dan THL
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga
Tahun 2017

No.	Golongan	Tingkat Pendidikan					Jumlah pegawai
		S2	S1	DIII	SMA	SMP	
1	Golongan IV	1			1		2 orang
2	Golongan III		10	1			11 orang
3	Golongan II			4	3		7 orang
4	Pegawai Tidak Tetap			1	4		5 orang
5	Tenaga Harian Lepas		7		8		15 orang
Total							40 orang

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga.

Keterbatasan kualitas dan kuantitas SDM yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga masihlah dianggap belum sesuai dengan kebutuhan pelayanan sangat berdampak pada kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kecepatan pelayanan yang masih rendah yang

dilakukan oleh para aparat/pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi geografis juga menjadi salah satu keluhan bagi masyarakat Kabupaten Lingga. Kondisi geografis Kabupaten Lingga yang berbentuk kepulauan menjadi salah satu faktor dampak pelayanan publik. Masyarakat Kabupaten Lingga untuk mendapatkan layanan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Kondisi kepulauan yang dimiliki Kabupaten Lingga mengharuskan masyarakatnya menggunakan transportasi air (seperti: kapal), tentu saja dibutuhkan biaya yang tidak sedikit. Ditambah lagi apabila kondisi cuaca buruk, maka masyarakat harus menginap. Dampak dari kondisinya tentu saja adanya penambahan waktu dan biaya.

Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Tingkat partisipasi masyarakat Kabupaten Lingga dalam kegiatan pelayanan publik dapat didorong dengan kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik dan ramah dalam pelaksanaan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga sangat diperlukan sehingga masyarakat merasakan kepuasan.

Keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi layanan (dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga) dan penerima layanan (yaitu: masyarakat Kabupaten Lingga yang menggunakan pelayanan) akan menciptakan hubungan timbal balik dalam terselenggaranya pelayanan publik

tersebut. Hubungan timbal balik ini dapat menimbulkan suatu penilaian dari penerima layanan (yaitu: masyarakat) terhadap pemberi layanan (yaitu: pemerintah). Penilaian inilah yang sering masyarakat sebut dengan istilah kepuasan. Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari penilaian masyarakat itu sendiri terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan (pemerintah). Hasil penilaian masyarakat atas layanan yang diterimanya tersebut dapat berupa penilaian yang baik maupun penilaian yang buruk.

Menurut Kolter (1997) sebagaimana dikutip oleh Rangkuti (2006:23) bahwa kepuasan pelanggan adalah: *".... a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the persons's expectation"* (perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya).

Kondisi masyarakat Kabupaten Lingga yang semakin maju dan kritis, menuntut pelayanan aparat yang lebih bermutu, antara lain: cepat, tepat, transparan serta dapat dipertanggungjawabkan. Keberhasilan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga banyak diukur dan ditentukan oleh kualitas pelayanan terhadap masyarakat di bidang pelayanan perpajakan dan retribusi daerah yang merupakan tugas utamanya. Langkah penyelenggaraan pelayanan publik yang *good governance*, yaitu: melibatkan masyarakat secara aktif dengan cara mengetahui respon kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk

mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 bahwa sasaran dari survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah: 1). Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. 2). Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. 3). Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan untuk mengukur tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan tolok ukur atau standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penentuan indikator

SPM menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 harus menggambarkan: a. tingkat atau besaran sumberdaya yang digunakan, seperti sarana dan prasarana, dana, dan personil; b. tahapan yang digunakan, termasuk upaya pengukurannya, seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, pembiayaan, penetapan, pengelolaan dan keluaran, hasil dan dampak; c. wujud pencapaian kinerja, meliputi pelayanan yang diberikan, persepsi, dan perubahan perilaku masyarakat; d. tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen atau masyarakat, dunia usaha, pemerintah dan pemerintahan daerah; dan e. keterkaitannya dengan keberadaan sistem informasi, pelaporan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan daerah yang menjamin pencapaian SPM dapat dipantau dan dievaluasi oleh pemerintah secara berkelanjutan.

Namun, mengingat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga baru saja dibentuk Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah yang ditetapkan di Daik Lingga Pada tanggal 17 Oktober 2016, artinya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang baru terbentuk. Sehingga Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga belum memiliki dasar hukum dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian ini mengambil judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masih adanya pengaduan (komplain) dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017 menunjukkan penyelenggaraan pelayanan belum optimal.

1.3 Pertanyaan Penelitian.

Dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini membuat suatu pertanyaan penelitian, yaitu: seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017?

1.4 Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan permasalahan penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis langkah-langkah apa saja yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017 dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kabupaten Lingga.

1.5 Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian yang ingin dicapai dari penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Bahan evaluasi terhadap kebijakan-kebijakan instansi terutama yang berkaitan dengan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga.
2. Bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut yang sejenis dalam bidang pelayanan publik.
3. Memberikan sumbangan pikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang peningkatan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik.

2.1.1 Definisi pelayanan.

Pelayanan Publik berasal dari dua buah kata, yaitu: pelayanan dan publik. Secara sederhana, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang, sedangkan publik adalah masyarakat atau rakyat. Definisi pelayanan menurut kamus bahasa Indonesia (tim Penyusun PPPB, 1995:571) menyatakan bahwa “pelayanan” berasal dari kata dasar “layan” atau “melayani” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan dsb); mengendalikan; melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dsb). Sedangkan kata “pelayanan” mempunyai makna sebagai berikut: 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; dan 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Moenir (2001:16-17) bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Dalam konteks kehidupan publik, pelayanan publik adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Sedangkan pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald (1984:22) sebagaimana dikutip oleh

Hardiyansyah (2011:10) disebutkan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pendapat Zeithaml, dkk., (2006:4) menyebutkan pengertian pelayanan sebagai berikut:

“economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2010:2) bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman sebagaimana dikutip oleh Sinambela, dkk., (2008:4) disebutkan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Albrecht, dalam Lovelock: 1992:10 sebagaimana dikutip oleh Ibrahim (2008:2) disebutkan bahwa pelayanan sebagai *a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business* (dari definisi di atas dapat ditarik suatu pemahaman bahwa ada tiga hal yang penting untuk dipahami mengenai suatu pelayanan, yaitu: pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan/masyarakat

bukannya persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis bagi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya). Sedangkan Gronroos (1990:27) sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2010:2) menyebutkan bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Sugiarto, (2002:75-76) menjelaskan bahwa pelayanan dalam bahasa Inggris disebut *service*, dimana masing-masing huruf mengandung makna, sebagai berikut:

S: Smile for everyone
E: excellence in everything we do
R: reaching out to every guest with hospitality
V: viewing every guest as special
I: inviting guest to return
C: creating a warm atmosphere
E: eye contact that shows we are

Menurut Hadipranata (2014:1) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sedangkan menurut Bob Susanto (2016:1) menjelaskan beberapa definisi mengenai pelayanan yang disampaikan oleh para ahli, antara lain sebagai berikut:

1. Suparlan (2000:35). Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

2. Moenir (2005:47). Beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
3. Kotler (2003:464). Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu: (1) *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. (2) *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.
4. Loina. Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:138). Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.
5. Moenir. Di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992:16). Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.
6. Brata. Beliau mengeluarkan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”(Brata, 2003 : 9). Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

2.1.2 Definisi Publik.

Penggunaan istilah kata “publik” secara teoritis muncul dalam studi tentang sistem politik pada tahun 1960-an, dimana makna kata “publik” diartikan sebagai kepentingan yang merupakan input (Nurmandi, 2010:4). Dimana kepentingan ini dibedakan dalam bagian input ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu tuntutan dan dukungan. Sedangkan dalam studi pelayanan publik, isu publik sangat penting sejak tahun 1980-an dimana nilai-nilai keadilan, pemerataan, non-diskriminasi menjadi nilai-nilai penting dalam *public policy* (Nurmandi, 2010:4). Kata “publik” dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu tetapi “publik” juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan “lembaga pemerintah” (Keban, 2008:4). Menurut Sirajuddin, dkk., (2011:12) disebutkan secara terminologi, istilah “publik” berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Dalam bahasa Indonesia kata “publik” diadopsi dari bahasa Inggris “*public*” serta dibakukan dengan arti umum, orang banyak, ramai.

Pemaknaan dari kata “publik” sangatlah luas tidak hanya menjelaskan tentang satu kelompok atau pihak tertentu (pemerintah dalam arti sempit). Dalam bahasa Inggris menjadi “*public*” yang berarti (masyarakat) umum, atau rakyat. Menurut pendapat Syafiie (2010:17) bahwa 1). Penggunaan istilah *public* dalam artian umum misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public service corporation* (perseroan jasa umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan

umum) dan lain-lain; dan 2). Penggunaan istilah *public* dalam arti masyarakat misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat) dan lain-lain. Dari penjelasan di atas dapat ditariklah suatu pemahaman oleh Syafiie (2010:17) bahwa pemahaman arti kata “*public*” itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Frederickson dalam Nurmandi (2010:1) untuk membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis), dipahami sebagai sekelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kepentingan (*interest*) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan. Dalam demokrasi majemuk, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya.
2. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik), dipahami sebagai pengembangan model ekonomi untuk meformulasikan perilaku individu dalam sistem politik.
3. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan), dipahami dimana publik sebagai pihak yang diwakili oleh *elected officials* (politisi).

Dalam perspektif ini kepentingan publik diasumsikan telah diwakili oleh wakilnya yang duduk di lembaga-lembaga perwakilan.

4. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik), dipahami dimana publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.
5. Publik sebagai warga negara, dipahami dimana publik sebagai warga negara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik. Dalam perspektif ini model-model partisipasi publik dalam pengambilan keputusan lebih banyak menerapkan perspektif ini.

Menurut Random House (1968:1068) dalam Ibrahim (2004:3-4) sebagaimana dikutip oleh Ibrahim (2008:15) disebutkan bahwa publik itu: 1) *pertaining to, or affecting a population or a company as a whole*; 2) *open to all person*; 3) *owned by a community*; 4) *performed on behalf of a community*; 5) *servng a community as an official*. Dari pemahaman atas rumusan atau definisi istilah “publik” tersebut di atas sangatlah tergantung dari konteks kata “publik” itu sendiri. Pemaknaan istilah “publik” dapat diartikan sebagai masyarakat luas, dapat diartikan pemerintahan, dan/atau dapat juga diartikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut demi kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah/pemerintahan.

Sedangkan menurut Eviami (2013:1) merangkum beberapa definisi mengenai kata “publik” sebagai berikut:

Mayor Polak (Sunarjo, 1984:19) memberikan definisi atau pengertian publik (khalayak ramai) adalah sejumlah orang yang mempunyai

minat sama terhadap suatu persoalan tertentu. Mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama. Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret. Sedangkan definisi atau pengertian publik menurut Soekanto adalah kelompok yang tidak merupakan kesatuan. Interaksi terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi baik media komunikasi secara umum misalnya pembicaraan secara pribadi, desas-desus, melalui media komunikasi massa misalnya surat kabar, radio, televisi, dan sebagainya. Bogardus mengatakan bahwa publik itu adalah sejumlah besar orang antara yang satu dengan yang lain tidak saling mengenal, akan tetapi semuanya mempunyai perhatian dan minat yang sama terhadap suatu masalah (Sumarno, 1990:24).

Sedangkan Munandar (2016:1) memberikan rangkuman mengenai konsep publik, sebagai berikut:

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang mempunyai minat dan perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Mereka tidak berada dalam satu tempat yang sama dan bahkan mereka tidak saling mengenal. Meskipun mereka mempunyai minat dan perhatian yang sama, belum tentu mereka juga mempunyai pendapat atau opini yang sama. Secara umum, publik dikelompokkan menjadi empat, antara lain:

1. Konsumen, yaitu publik yang menerima produk atau jasa dari suatu perusahaan tertentu.
2. Produsen, yaitu publik yang memberikan input kepada perusahaan, meliputi karyawan, sukarelawan, dan lain-lain.
3. Perancang, yaitu publik yang berfungsi sebagai pengatur melalui setting normal atau standar bagi perusahaan (seperti asosiasi atau departemen pemerintah).
4. Pembatas, yaitu publik yang dalam kondisi tertentu mampu mengurangi dan menghambat keberhasilan perusahaan (seperti competitor, pesaing dan kekuatan lain yang berbahaya).

Adapun ciri-ciri dari publik, antara lain:

1. Kelompok tidak teratur.
2. Interaksi tidak langsung.
3. Perilaku publik didasarkan pada perilaku individu.
4. Anonym (tidak saling mengenal) dan heterogen (dari berbagai kalangan).
5. Mempunyai minat yang sama.
6. Minat yang sama tersebut belum tentu mempunyai pendapat yang sama juga.

Sebagaimana dijelaskan definisi-definisi yang telah diuraikan di atas, maka dapat tarik suatu kesimpulan bahwa istilah “publik” merupakan sekelompok orang atau banyak kelompok (mampu mewakili semua pihak, seperti masyarakat, swasta, LSM, media massa, dan lain-lain) yang berkumpul dalam suatu sistem bersama dan tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

2.1.3 Definisi Pelayanan Publik.

Definisi dari masing-masing kata dari pelayanan publik sudah diuraikan sebagaimana diatas, baik definisi pelayanan maupun definisi publik. Selanjutnya akan dijelaskan mengenai konsep-konsep pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki multidimensi aspek, tidak hanya dapat dilakukan pendekatan dengan satu perspektif saja. Dalam naskah akademik RUU Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Tim Peneliti Lemlit UI tahun 2002 sebagaimana dikutip oleh Sirajuddin, dkk., (2011:11-12) disebutkan ada beberapa perspektif sudut pandang dari definisi pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen. Pengadaan barang dan jasa ini harus disediakan oleh pemerintah, ini karena sektor swasta tersebut tidak mau memproduksi barang dan jasa tersebut sebagai konsekuensi dari kegagalan pasar atau karena secara alamiah barang atau jasa tersebut harus disediakan secara eksklusif oleh negara.

2. Dalam perspektif politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa.
3. Dalam perspektif sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang didalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku.
4. Dalam perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

Ada 2 (dua) kriteria pelayanan dapat dikatakan sebagai kategori pelayanan publik dan kapan pelayanan itu sifat kepublikannya hilang (artinya tidak menjadi pelayanan publik lagi) menurut Dwiyanto (2010:18-20) dijelaskan ada beberapa kriteria, sebagai berikut: 1) pelayanan dianggap/dikatakan menjadi pelayanan publik karena sifat dari barang atau jasa itu sendiri (Stiglitz, 2000:128; Ostrom, Gradner & Walker, 1994:7). Barang dan jasa yang termasuk dalam kategori barang publik atau barang yang memiliki eksternalitas (nilai manfaat atau ongkos yang diterima masyarakat

yang tidak diperhitungkan dalam harga atau biaya produksi) nilainya tinggi, biasanya tidak dapat diselenggarakan oleh korporasi atau diserahkan kepada pasar. Sebab korporasi atau pasar tidak dapat mengontrol siapa yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sementara barang dan jasa tersebut sangat penting bagi kehidupan warga dan masyarakat luas. Contoh pelayanan dalam kriteria ini antara lain: pendidikan dasar, pelayanan kesehatan dasar, pertahanan negara, pembersihan pencemaran udara, dan pembangunan jalan umum. 2) Pelayanan dianggap/dikatakan menjadi pelayanan publik karena tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat, dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dan misi negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contohnya pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Pelayanan-pelayanan tersebut sangat jelas diatur dalam konstitusi negara (UUD 1945).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan 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. Karenanya birokrasi publik atau aparatur pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan

secara baik dan profesional. Pemberian layanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.

Pendapat dari Sinambela, dkk., (2008:5) dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)* dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dimana kebutuhan atau keinginan tersebut merupakan kebutuhan secara bersama-sama yang menjadi kepentingan masyarakat banyak, bukan kebutuhan secara individual. Kebutuhan tersebut seperti kebutuhan kesehatan, kebutuhan pendidikan, dan lain-lain.

Mahmudi (2005:229) memberikan pemaparan mengenai pelayanan publik sebagai “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam hal pelayanan ini yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah yang meliputi: satuan kerja, departemen, lembaga pemerintah non-departemen, BUMN, BHMN, BUMD, dan instansi lainnya, baik pemerintah pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan-badan.

2.1.4 Azas Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan penjelasan mengenai azas-azas dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (yang tertuang dalam Pasal 4), sebagai berikut:

1. Kepentingan umum; yang artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum; yang artinya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak; yang artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban; yang artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan; yang artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif; yang artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; yang artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan; yang artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas; yang artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; yang artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu; yang artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; yang artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2.1.5 Tujuan Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dijadikan dasar hukum pelayanan publik bagi birokrasi pelayanan publik di Indonesia, memberikan arahan bahwa tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Pelayanan Publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.6 Pola Pelayanan Publik.

Menurut pendapat Mahmudi (2005:237-238) memberikan pandangannya mengenai pelayanan publik, ada beberapa berbagai pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga-lembaga dilingkungan pemerintah, yaitu:

1. Pola pertama adalah pola pelayanan fungsional. Pola ini merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
2. Pola kedua adalah pola pelayanan terpusat. Pola ini sebagai pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola ketiga adalah pola pelayanan terpadu. Pola ini merupakan pola pelayanan terdiri dari dua bentuk, yaitu:
 - a. Pola terpadu satu atap, dimana pola ini merupakan pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

- b. Pola terpadu satu pintu, dimana pola ini merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola keempat adalah Pola Gugus Tugas, dimana pola ini merupakan pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dalam lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Macam-macam pola penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan oleh lembaga-lembaga di lingkungan pemerintah dalam memberikan upaya pelayanan umum bagi masyarakat, yang paling penting bagi masyarakat adalah pelayanan itu haruslah mempunyai kualitas dan kuantitas yang baik. Penyelenggaraan pelayanan dengan kualitas dengan baik akan mendorong terciptanya suatu kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan.

Ruang lingkup Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, meliputi: a. pelayanan barang publik; b. pelayanan jasa publik; dan c. pelayanan administratif. Berikut uraiannya:

1. Pelayanan barang publik pelayanan barang publik meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan jasa publik pelayanan jasa publik meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah

yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Pelayanan administratif meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Tindakan administratif oleh instansi pemerintah dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan. Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan keputusan administrasi pemerintahan.

2.1.7 Sistem Pelayanan Publik di Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut dijelaskan mengenai hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Penyelenggara pelayanan publik memiliki hak, antara lain:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerja sama;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;

- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban, antara lain:
- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diatur dalam beberapa point antara lain:

Bagian Kesatu: Standar Pelayanan. Penyelenggara pelayanan mempunyai kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara pelayanan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan yang ada. Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam proses penyusunan dan menetapkan standar pelayanan. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menerapkan standar pelayanan. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m.

jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua: Maklumat Pelayanan. Penyelenggara pelayanan punya kewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis penyelenggara pelayanan yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga: Sistem Informasi Pelayanan Publik. Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi: a. profil penyelenggara; b. profil pelaksana; c. standar pelayanan; d. maklumat pelayanan; e. pengelolaan pengaduan; dan f. penilaian kinerja. Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga: Biaya/Tarif Pelayanan Publik. Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau

masyarakat. Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan. Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dibebankan kepada penerima pelayanan publik. Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan. Selain alokasi anggaran, penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Keempat: Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d.

tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepastian; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kelima: Pengelolaan Pengaduan. Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya tindak lanjut atas hasil pengelolaan pengaduan. Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan

dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan diatur lebih lanjut oleh penyelenggara. Materi pengelolaan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi: a. identitas pengadu; b. prosedur pengelolaan pengaduan; c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan; d. prioritas penyelesaian pengaduan; e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana; f. rekomendasi pengelolaan pengaduan; g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait; h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

2.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.

Sebagaimana sekarang ini penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu alat untuk mengukur kinerja instansi dilingkungan milik pemerintah. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bagian dari kinerja instansi tersebut, maka faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja instansi tersebut. Instansi dilingkungan milik pemerintah apapun bentuknya, apapun tujuannya, dan apapun target/sasaran akan ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Hasil penelitian tentang peran birokrasi di garis depan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia sebagaimana yang

dilakukan oleh Islamy (2000) dikutip oleh Ismail (2010:17) dalam buku *Menuju Pelayanan Prima* terbitan Averroes Press terdapat beberapa hal, antara lain:

1. Aparat birokrasi garis depan (pelayanan) lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada aparat pelayanan.
2. Aparat pelayanan lebih berorientasi pada status quo daripada peningkatan pelayanan.
3. Aparat pelayanan lebih memusatkan pada kekuasaan daripada keinginan untuk melakukan perubahan (terutama kapasitas diri).
4. Aparat pelayanan lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani.

Menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri.
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Pendapat dari Moenir (2001:88-119), faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor Kesadaran.
2. Faktor Aturan, terdiri dari kewenangan, pengetahuan dan pengalaman. kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor Organisasi, terdiri dari sistem, prosedur dan metode.
4. Faktor Pendapatan, terdiri dari kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.
6. Faktor Sarana Pelayanan, terdiri dari sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.

2.2.1 Definisi Kepuasan.

Banyak berbagai definisi mengenai kepuasan yang disampaikan oleh para ahli/pakar. Berikut ini beberapa definisi yang kepuasan yang dikemukakan, sebagai berikut:

1. Menurut Khotler (2000:36) definisi kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan

dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan.

2. Menurut Day (dalam Tjiptono, 2010:24) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya.
3. Menurut Gerson (2002:24) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar.
4. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) dikutip oleh Londong (2012:1) definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

5. Menurut Guiltinan dikutip oleh Londong (2012:1) definisi Kepuasan pelanggan yaitu *"A buyer's degree of satisfaction with product is the consequence of the comparison a buyer makes between the level of the benefits perceived to have been received after consuming or using a product and the level of the benefits expected prior purchase"* (kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan).

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.

Menurut Lupyoadi (2001) sebagaimana dikutip oleh Laksono (2015:1) dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Irawan (2004:37) sebagaimana dikutip oleh Laksono (2015:1) faktor-faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- c. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- d. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Menurut Gaspersz dalam Nasution (2005:50) sebagaimana dikutip oleh Laksono (2015:1) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan, sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogianya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan.

Menurut Kotler, et al., dikutip Tjiptono (2010:34) ada 4 (empat) metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran. Sebuah organisasi yang berfokus pada pelanggan (*customer-oriented*) mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.
2. Survei kepuasan pelanggan. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya: a) *Directly Reported Satisfaction* (pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan). b) *Derived Dissatisfaction* (pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima). c) *Problem Analysis* (pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu : masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan). d) *Importance-Performance Analysis* (Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen

dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut).

3. Belanja siluman (*Ghost shopping*). Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. *Ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.
4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*). Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang di harapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.4 Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan dasar hukum untuk melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah tidak terkecuali Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unit penyelenggara pelayanan publik merupakan unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Survei kepuasan masyarakat wajib dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun oleh penyelenggara pelayanan publik. Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 (PerMen Pan & RB No. 16 tahun 2014) tersebut dijelaskan mengenai sasaran survei kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. PerMen Pan & RB No. 16 tahun 2014 menyebutkan unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yang harus dilakukan survei kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pelaksanaan dan teknik survei berdasarkan PerMen Pan & RB No. 16 tahun 2014, sebagai berikut:

1. Tahap Pelaksanaan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei.
 - b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
 - c. Menentukan responden.
 - d. Melaksanakan survei.
 - e. Mengolah hasil survei.
 - f. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
 - c. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*).
 - d. Diskusi kelompok terfokus.
 - e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:
- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
 - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
 - c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
 - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan. Penyajian hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus dalam bentuk skoring/angka absolut, namun dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian

utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Hasil survei kepuasan masyarakat dijadikan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

2.3 Penelitian Terdahulu.

Penelitian pertama dari Ketut Ngurah Darma Adnyana Tahun 2016 dengan judul *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan dua jenis data yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak yang melakukan kewajibannya melalui Samsat Corner Tiara Dewata periode Tahun 2014 yang berjumlah 72.886 wajib pajak dengan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak. Kriteria responden (sampel) orang tersebut merupakan wajib pajak yang melakukan kewajibannya pada Samsat Corner Tiara Dewata. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik accidental sampling.

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat akan disimpulkan beberapa hal: a. Tangible berpengaruh positif dan signifikan pada inovasi layanan Samsat Corner Tiara Dewata. b. Reliability mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada inovasi layanan Samsat Corner Tiara Dewata. c. Responsiveness petugas Samsat mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada inovasi layanan Samsat Corner Tiara dewata. d. Emphaty berpengaruh positif dan signifikan pada inovasi layanan Samsat Corner Tiara Dewata. e. Assurance mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada inovasi layanan Samsat Corner Tiara Dewata. f. Tangible mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. g. Kinerja reliability mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. h. Responsiveness mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. i. Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. j. Assurance mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. k. Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian kedua dari Ni Luh Putu Puspitasari tahun 2015 dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di bidang perijinan usaha untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, pengambilannya secara *Proportionate Stratified Random Sampling*. Jenis data yang

dikumpulkan adalah data primer dan dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil analisis menunjukkan bahwa: dari lima belas variabel terbagi menjadi tiga faktor dan pengelompokannya adalah sebagai berikut: 1) Faktor kesediaan meliputi variabel kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan Informasi, dan kecepatan proses, dengan nilai *eigen* sebesar 6,36 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 42,37 persen. 2). Faktor kemampuan meliputi variabel keramahan petugas, kemampuan petugas, dan tanggung jawab petugas, dengan nilai *eigen* sebesar 1,75 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 11,65 persen. 3) Faktor perhatian meliputi: Penataan Ruang, Penampilan Petugas, Sarana Prasarana, Perhatian petugas, Keadilan perlakuan, dan keamanan dan kenyamanan, dengan nilai *eigen* sebesar 1,12 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 7,49 persen.

Berdasarkan hasil analisis faktor, variabel kesediaan petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien (*loading factor*) tertinggi yaitu sebesar 0,80. Ini berarti kesediaan aparat pemberi layanan dalam membantu masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan publik yang baik, sehingga semakin banyak usaha yang ada, dan kesadarannya untuk melegalkan usahanya dengan melengkapi persyaratan perijinan yang berarti semakin tinggi

kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Dari penerimaan pajak tersebut secara langsung akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung.

Penelitian ketiga dari Frederik Mote tahun 2008 judul penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Ngesrep Semarang. Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang untuk berobat ke Puskesmas saat ditemui oleh peneliti. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu.

Hasil penelitian antara lain: (1) kualitas pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang telah mengalami peningkatan sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa juga meningkat. (2) Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori tidak baik yaitu : kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Selain itu juga terdapat 11 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya, kesebelas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan

petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.

Sebuah penelitian tentu saja harus memiliki bentuk atau desain penelitian. Desain penelitian merupakan prosedur penelitian yang dilakukan oleh si peneliti. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Menurut Whitney (1960) sebagaimana dikutip oleh Prastowo (2011:201) metode deskriptif merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian ini mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dalam suatu fenomena. Sedangkan Moh. Nazir (1989:63) sebagaimana dikutip oleh Prastowo (2011:201) berpendapat bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Arikunto (2003:25), dijelaskan bahwa analisis deskriptif kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk suatu data yang dikumpulkan kemudian disusun.

Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis, sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Pada proses sifat dan analisa datanya penelitian ini termasuk riset

deskriptif yang bersifat eksploratif sebab dalam penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.

1. Waktu Penelitian. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2017.
2. Tempat Penelitian. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga.

3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:61). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kabupaten Lingga yang menggunakan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga selama penelitian berlangsung. Masyarakat yang menggunakan layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga setiap bulannya berkisar 500 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009:62). Dalam penelitian ini yang menjadi sampel penelitian adalah masyarakat Kabupaten Lingga yang menggunakan pelayanan publik atau pernah menggunakan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga sejumlah 176 orang.

Metode Pengambilan Sampel. Sampel diambil melalui teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.4. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Widoyoko, 2012:33). Kuesioner atau angket ini digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung dari responden dengan pertanyaan atau pernyataan yang tertutup (jawaban sudah disediakan, responden tinggal memilih jawaban tersebut).
2. Wawancara (*interview*). Wawancara merupakan proses tanya jawab atau dialog secara lisan antara pewawancara dengan responden atau orang yang diinterview dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti (Widoyoko, 2012:40). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara tidak terstruktur artinya wawancara dilakukan sebagai salah satu cara untuk mendapat data pendukung dari kuesioner. Pedoman wawancara menggunakan pertanyaan kuesioner.

3. Analisis Dokumentasi. Metode dokumentasi ini dilakukan dalam pengumpulan data sebagai langkah untuk melengkapi data-data yang telah diambil baik melalui kuesioner ataupun wawancara. Artinya dokumentasi berfungsi untuk menambah data-data sekunder dan landasan teori yang dibutuhkan, terkait dengan penelitian ini.

3.5. Variabel Penelitian.

Penelitian sebagai suatu cara ilmiah dalam mencari penyelesaian suatu masalah, akan berhubungan dengan variabel penelitian. Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:2). Beberapa ahli berpendapat mengenai pengertian dari variabel sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2009:3), antara lain: pendapat dari Kerlinger (1973) menyatakan bahwa variabel merupakan konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari dalam suatu penelitian. Sedangkan Kidder (1981) berpendapat bahwa variabel merupakan suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik suatu kesimpulannya. Dari definisi-definisi mengenai variabel yang dirumuskan oleh beberapa para ahli maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau suatu kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulannya.

Mengingat bahwasanya tempat penelitian (Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga) ini merupakan lembaga atau institusi milik negara di daerah atau organisasi perangkat daerah, maka variabel penelitian ini menggunakan atau berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam PerMen PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 tersebut diuraikan mengenai ruang lingkup survei kepuasan masyarakat yang berjumlah 9 (sembilan) item, antara lain:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Item-item yang ada dalam ruang lingkup PerMen PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 dijadikan variabel dalam penelitian ini, selanjutnya diberi tanda atau nama, sebagai berikut:

1. Persyaratan sebagai variabel penelitian nomor 1 (satu) disingkat VP1.
2. Prosedur sebagai variabel penelitian nomor 2 (dua) disingkat VP2.
3. Waktu pelayanan sebagai variabel penelitian nomor 3 (tiga) disingkat VP3.
4. Biaya/tarif sebagai variabel penelitian nomor 4 (empat) disingkat VP4.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan sebagai variabel penelitian nomor 5 (lima) disingkat VP5.

6. Kompetensi pelaksana sebagai variabel penelitian nomor 6 (enam) disingkat VP6.
7. Perilaku pelaksana sebagai variabel penelitian nomor 7 (tujuh) disingkat VP7.
8. Maklumat pelayanan sebagai variabel penelitian nomor 8 (delapan) disingkat VP8.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai variabel penelitian nomor 9 (sembilan) disingkat VP9.

Variabel-variabel penelitian ini kemudian dijadikan pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner dengan diberikan jawaban dalam bentuk pilihan. Pilihan jawaban dari pertanyaan dalam bentuk skala likert dari arah negatif ke arah positif. Pilihan jawaban disesuaikan dengan masing-masing pertanyaan. Adapun pilihan jawaban masing-masing pertanyaan, sebagai berikut:

1. Variabel pertama persyaratan (VP1) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Mudah, B. Kurang Mudah, C. Mudah, D. Sangat Mudah;
2. Variabel kedua Prosedur (VP2) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Mudah, B. Kurang Mudah, C. Mudah, D. Sangat Mudah;
3. Variabel ketiga Waktu pelayanan (VP3) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Tetap, B. Kurang Tetap, C. Tetap, D. Sangat Tetap;
4. Variabel keempat Biaya/Tarif (VP4) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Sesuai, B. Kurang Sesuai, C. Sesuai, D. Sangat Sesuai;

5. Variabel kelima Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (VP5) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Sesuai, B. Kurang Sesuai, C. Sesuai, D. Sangat Sesuai;
6. Variabel keenam Kompetensi Pelaksana (VP6) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Mampu, B. Kurang Mampu, C. Mampu, D. Sangat Mampu;
7. Variabel ketujuh Perilaku Pelaksana (VP7) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Mampu, B. Kurang Mampu, C. Mampu, D. Sangat Mampu;
8. Variabel kedelapan Maklumat Pelayanan (VP8) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Sesuai, B. Kurang Sesuai, C. Sesuai, D. Sangat Sesuai;
9. Variabel kesembilan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (VP9) pilihan jawaban, sebagai berikut: A. Tidak Sesuai, B. Kurang Sesuai, C. Sesuai, D. Sangat Sesuai.

3.6 Teknik Analisis Penelitian.

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2009:29) yang dimaksud dengan statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini hasil kuesioner yang disebar kepada responden akan disajikan

dalam bentuk penyajian data dalam bentuk grafik garis maupun batang ataupun diagram. Adapun langkah-langkah penyajiannya sebagai berikut:

1). Hasil kuesioner dikumpulkan dan dicek; 2). Dilakukan tabulasi data berdasarkan pertanyaan; 3). Hasil tabulasi data disajikan grafik batang ataupun diagram serta diberikan data-data pendukung yang diperoleh dari hasil wawancara, dan analisis dokumentasi.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

^BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan bagian dari penelitian ini yang berfungsi untuk menguraikan dan menjawab atas rumusan masalah yang dibuat pada bab sebelumnya. Berikut ini disajikan data hasil dari penelitian lapangan, sebagai berikut:

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.

Kabupaten Lingga merupakan wilayah yang berada dibawah wilayah administrasi Kepulauan Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau. Wilayah Kabupaten Lingga mempunyai luas wilayah daratan dan lautan mencapai 211.772 km² dengan luas daratan 2.117,72 km² (1%) dan lautan 209.654 Km² (99%), dengan jumlah pulau 531 buah pulau besar dan kecil, serta 447 buah pulau diantaranya belum berpenghuni. Batas-batas Wilayah Kabupaten Lingga, yaitu:

1. Utara : Kota Batam dan Laut Cina Selatan.
2. Selatan : Laut Bangka dan Selat Berhala.
3. Barat : Laut Indragiri Hilir.
4. Timur : Laut Cina Selatan.

Adapun jumlah Kecamatan Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, terdiri dari:

1. Kecamatan Lingga.

2. Kecamatan Lingga Timur.
3. Kecamatan Lingga Utara.
4. Kecamatan Senayang.
5. Kecamatan Selayar.
6. Kecamatan Singkep.
7. Kecamatan Singkep Barat.
8. Kecamatan Singkep Selatan.
9. Kecamatan Singkep Pesisir.
10. Kecamatan Kepulauan Posek.

Dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah bahwa fungsi Penunjang Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dibebankan atau menjadi tanggungjawab dari Badan Pendapatan Daerah. Dalam menindaklanjuti Peraturan Daerah tersebut dikeluarkanlah Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lingga. Dalam Perda tersebut dijelaskan secara detail mengenai Tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Pendapatan. Dalam melaksanakan tugas, Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas, menyelenggarakan fungsi:

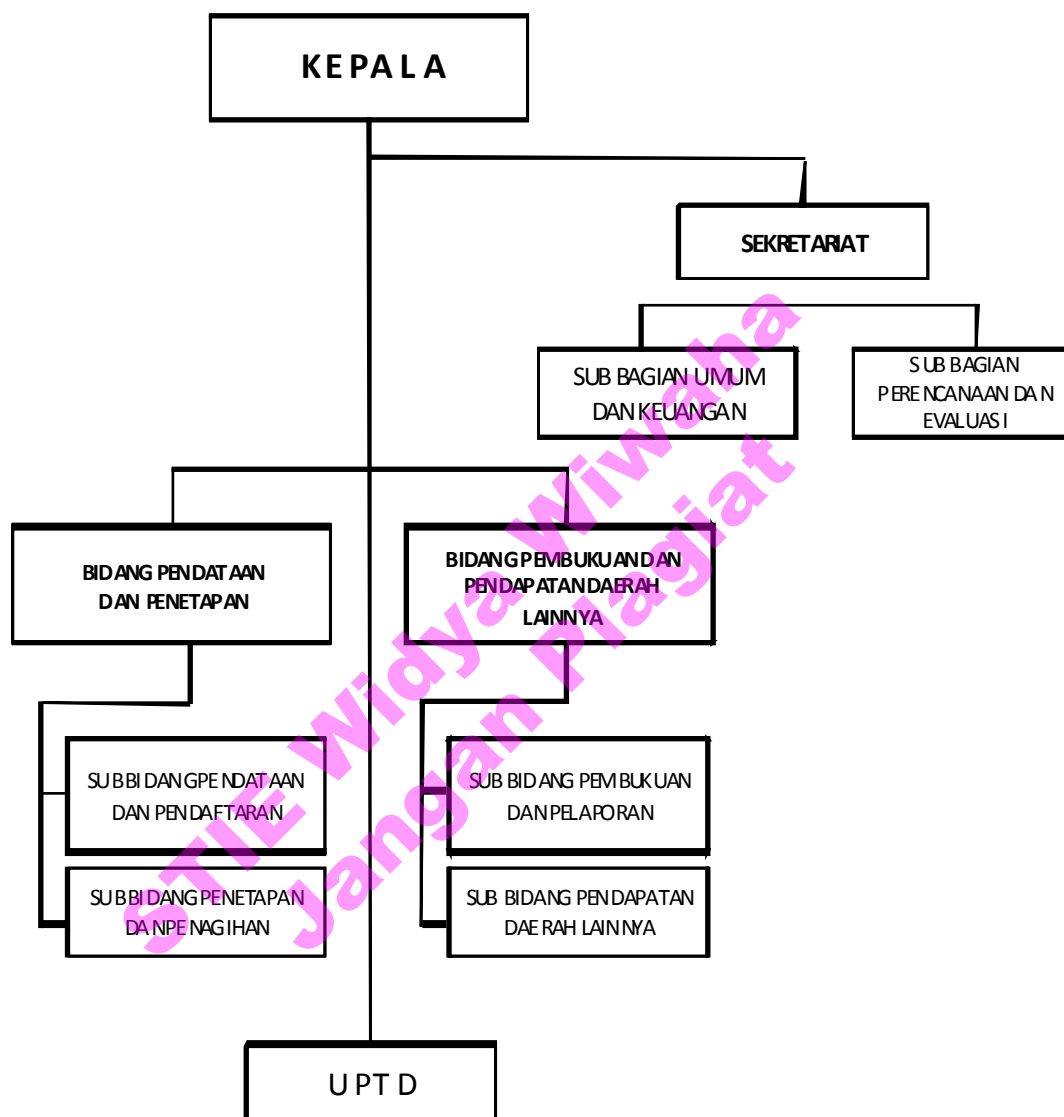
1. Perumusan kebijakan di Bidang Pendapatan.
2. Pelaksanaan kebijakan di Bidang Pendapatan.

3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Pendapatan.
4. Pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Pendapatan.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan Bidang Pendapatan.

Badan Pendapatan Daerah merupakan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lingga dengan Tipe A, melaksanakan fungsi Penunjang Pendapatan, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, terdiri atas 1 (satu) sekretariat dan paling banyak 4 (empat) bidang, sekretariat terdiri atas paling banyak 3 (tiga) subbagian dan masing-masing bidang terdiri atas paling banyak 3 (tiga) subbidang. Badan Pendapatan Daerah terdiri atas :

1. Kepala.
2. Sekertariat terdiri dari :
 - a. Sub Bidang Umum dan Keuangan.
 - b. Sub Bidang Perencanaan dan Evaluasi.
3. Bidang Pendataan dan Penetapan terdiri dari :
 - a. Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran.
 - b. Sub Bidang Penetapan dan Penagihan.
4. Bidang Pembukuan dan Pendapatan Daerah Lainnya terdiri dari :
 - a. Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan.
 - b. Sub Bidang Pendapatan Daerah Lainnya.

Gambar 1 Bagan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah



Sumber: Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016

Berikut perincian tugas dan fungsi masing-masing bagian/staf di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga, sebagai berikut:

1. Kepala Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas memimpin, melakukan pembinaan, mengoordinasikan, menyelenggarakan, merumuskan dan mengawasi serta mengendalikan pelaksanaan tugas dan fungsi.
2. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris, yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah yang mempunyai tugas mengoordinasikan, merumuskan pengelolaan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan dan evaluasi serta pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi dilingkungan dinas. Untuk melaksanakan tugas Sekretaris mempunyai fungsi:
 - a. Penyelenggaraan urusan penyusunan tatausaha dan kepegawaian;
 - b. Penyelenggaraan urusan penyusunan administrasi keuangan;
 - c. Penyelenggaraan urusan penyusunan perencanaan dan evaluasi kegiatan Badan Pendapatan;
 - d. Penyelenggaraan urusan penyusunan perlengkapan, rumah tangga, organisasi serta hubungan masyarakat;
 - e. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan negara dan layanan pengadaan barang/jasa di lingkup Badan Pendapatan Daerah;
 - f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas administrasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah;
 - g. Pengelolaan sarana dan prasarana serta aset yang menjadi tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah;

- h. Memberikan saran dan pertimbangan teknis lingkup Badan Pendapatan Daerah;
- i. Koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Susunan organisasi Sekretariat Badan Pendapatan Daerah terdiri atas :

- a. Sub Bagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas, sebagai berikut:
 - 1) Menyiapkan bahan perencanaan program kegiatan sub bagian umum dan keuangan;
 - 2) Menerima dan mengendalikan administrasi surat menyurat;
 - 3) Menyiapkan pengolahan, pengetikan, pencatatan surat menyurat dan naskah dinas lainnya;
 - 4) Menyelenggarakan administrasi tata persuratan, perlengkapan dan administrasi kepegawaian, pembinaan karir, prestasi kerja pegawai;
 - 5) Mengatur, merawat dan menata kearsipan;
 - 6) Menyiapkan fasilitas akomodasi fasilitas kantor, rapat dinas dan upacara, keprotokolan dan kehumasan;
 - 7) Memfasilitasi pelaksanaan perjalanan dinas, pengurusan kendaraan bermotor, keamanan dan urusan rumah tangga;
 - 8) Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi barang dan aset Badan Pendapatan Daerah meliputi perlengkapan dan inventaris, pengadaan,

pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, dan penghapusan barang;

9) Melaksanakan pembukuan, verifikasi dan pembinaan bendaharawan;

10) Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai;

11) Menyusun dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan;

12) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

b. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi mempunyai tugas, sebagai berikut:

1) Merencanakan, merumuskan dan menyusun kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan;

2) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi sebagai pedoman dan landasan kerja;

3) Mengumpulkan, menghimpun dan mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;

4) Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai tugas Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;

- 5) Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi, menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - 6) Melakukan perencanaan dan evaluasi terhadap program kerja secara berkala;
 - 7) Melakukan evaluasi dan menyusun laporan terhadap semua hasil pelaksanaan kegiatan dinas;
 - 8) Menyusun rencana anggaran, kegiatan dan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang;
 - 9) Menyusun anggaran kegiatan ke dalam Rencana Anggaran Satuan Kerja dinas;
 - 10) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
3. Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan Pendataan, Pendaftaran, Penetapan dan Penagihan. Untuk melaksanakan tugas bidang pendataan dan penetapan mempunyai fungsi:
- a. Menyusun perencanaan dan langkah-langkah kerja di bidang Pendataan dan Pendaftaran serta penetapan dan penagihan wajib pajak dan retribusi daerah;
 - b. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi dalam hal Pendataan, Pendaftaran, Penetapan dan Penagihan perpajakan daerah, Retribusi Daerah;

- c. Menghimpun dan mengolah data obyek pajak dan subyek pajak serta potensi pajak daerah dan retribusi daerah melalui SPTPD dan SPTRD;
- d. Mengadakan pemeriksaan ke lokasi wajib pajak dan retribusi daerah
- e. Menghimpun dan mengolah potensi pajak daerah dan retribusi daerah serta melakukan pemutahiran data yang dituangkan dalam kartu data;
- f. Menyusun daftar induk wajib pajak daerah dan retribusi daerah;
- g. Mendokumentasikan surat-surat yang berhubungan dengan pendaftaran dan pendataan pajak daerah dan retribusi daerah;
- h. Melaksanakan penatausahaan dan pelaporan penerimaan Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain-lain PAD yang sah;
- i. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk penyusunan perencanaan dan pengembangan objek dan subjek Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Lain-lain PAD yang sah;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Susunan organisasi Bidang Pendataan dan Penetapan terdiri atas :

- a. Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran. Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran mempunyai tugas sebagai berikut:
 - 1) Menyusun rencana kerja Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran sesuai dengan rencana kerja badan;
 - 2) Menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja di sub bidang pendataan dan pendaftaran;

- 3) Melaksanakan pendataan dan pendaftaran objek dan subjek wajib Pajak dan Retribusi daerah;
- 4) Menerbitkan Kartu NPWPD/NPWRD sebagai dasar penunjukan Wajib Pajak/Retribusi Daerah;
- 5) Menyerahkan kartu pengenal Nomor Pokok Wajib Pajak/Retribusi Daerah kepada Wajib Pajak;
- 6) Mendistribusikan, menerima kembali dan membuat laporan tentang formulir pendaftaran, formulir SPTPD/SPTRD;
- 7) Mencatat dan mengelompokkan Daftar Wajib Pajak Daerah serta Retribusi Daerah berdasarkan jenis Pajak dan Retribusi Daerah;
- 8) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian serta penertiban atas subjek dan objek pajak;
- 9) Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di sub bidang pendataan dan pendaftaran;
- 10) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan sub bidang pendataan dan pendaftaran;
- 11) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

b. Sub Bidang Penetapan dan Penagihan. Sub Bidang Penetapan dan Penagihan mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan bidang penetapan dan penagihan;

- 2) Merumuskan kebijakan teknis penyelenggaraan di bidang penetapan dan penagihan;
- 3) Melaksanakan pengelolaan data dan informasi perpajakan daerah, Retribusi Daerah dan Penagihan;
- 4) Melaksanakan Penetapan dan Penagihan Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain-lain PAD yang sah;
- 5) Melaksanakan Cetak Masal PBB-P2 dan Mendistribusikan;
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk penyusunan perencanaan dan pengembangan objek dan subjek Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Lain-lain PAD yang sah;
- 7) Melaksanakan penatausahaan dan pelaporan penerimaan Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain-lain PAD yang sah;
- 8) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk penyusunan perencanaan dan pengembangan objek dan subjek Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan lain-lain PAD yang sah;
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4. Bidang Pembukuan dan Pendapatan Daerah lainnya mempunyai tugas pokok melaksanakan pembukuan, pelaporan dan pengolahan data terhadap semua pendapatan daerah. Untuk melaksanakan tugas Kepala Bidang Pembukuan dan Pendapatan Daerah menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengumpulan dan pengolahan semua bukti penerimaan;

- b. Penerimaan, pengolahan dan pencatatan data laporan bank (rekening koran, buki setor, nota kredit) yang berkaitan dengan pendapatan daerah;
- c. Penyiapan dan penyampaian laporan secara berkala mengenai realisasi penerimaan daerah, tunggakan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Pengumpulan dan pengolahan data sumber-sumber dari pendapatan lain-lain yang diterima dari berbagai pihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- e. Penghitungan dan penyiapan target pendapatan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Penyiapan bahan rakor dan rekonsiliasi pendapatan daerah;
- g. Pelaksanaan pengkajian dan pengembangan terhadap pendapatan lain-lain (dana transfer);
- h. Penyiapan bahan rapat dengan TIM TAPD dan Tim BANGGAR DPRD terkait pendapatan daerah;
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

Susunan organisasi Bidang Pembukuan dan Pendapatan Daerah lainnya, terdiri atas:

- a. Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan. Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan mempunyai tugas sebagai berikut :
 - 1) Menyusun rencana kegiatan sub bidang pembukuan dan pelaporan;

- 2) Mengumpulkan dan mengolah semua bukti penerimaan daerah;
 - 3) Menerima, mengolah dan mencatat data laporan bank (rekening koran, bukti setor dan nota kredit);
 - 4) Menyiapkan dan menyampaikan laporan secara berkala mengenai realisasi penerimaan daerah, tunggakan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya;
 - 5) Menyiapkan bahan rakor dan rekonsiliasi pendapatan daerah;
 - 6) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- b. Sub Bidang Pendapatan Daerah Lainnya a. Sub Bidang Pendapatan Daerah Lainnya mempunyai tugas, sebagai berikut:
- 1) Menyusun rencana kegiatan seksi Pendapatan Daerah lainnya;
 - 2) Mengumpulkan dan mengolah data sumber-sumber pendapatan daerah lainnya yang diterima dari berbagai pihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 3) Melaksanakan pengkajian dan pengembangan terhadap pendapatan daerah lainnya (dana transfer);
 - 4) Menghitung dan menyiapkan target pendapatan daerah lainnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
 - 5) Menyiapkan bahan rapat dengan TIM TAPD dan Tim BANGGAR DPRD terkait pendapatan daerah;

- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4.2 Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.

4.1.1 Data responden.

Dalam penelitian data responden terdapat 3 (tiga) klasifikasi antara lain: jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan. Berikut ini hasil saji data atas data responden dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data responden berdasarkan jenis kelamin

Data Responden	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
	1. Laki-Laki	138	78,41
	2. Perempuan	38	21,59
Total		176	100,0

Sumber: data olah penelitian tahun 2017

Data yang tersaji dari pengolahan data dalam penelitian ini, bahwa mayoritas responden merupakan kaum laki-laki dengan jumlah 138 orang artinya sebesar 78,41% dari keseluruhan responden dan sisanya tentu berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau 21,59%.

Tabel 4.2
Data responden berdasarkan pendidikan

Data Responden	Pendidikan	Frequency	Percent
	1. SD	26	14,77
	2. SLTP	37	21,02
	3. SLTA	91	51,70
	4. Diploma/Sarjana	22	12,50
Total		176	100

Sumber: data olah penelitian tahun 2017

Data yang tersaji dari pengolahan data dalam penelitian ini, bahwa pendidikan responden didominasi pendidikan SLTA berjumlah 91 orang (51,70%), disusul urutan kedua lulusan SLTP berjumlah 37 orang (21,02%), urutan ketiga lulusan SD berjumlah 26 orang (14,77%), dan urutan terakhir lulusan Diploma/Sarjana berjumlah 22 orang (12,50%). Dari jumlah responden tersebut di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden mempunyai pendidikan SLTA.

Tabel 4.3
Data responden berdasarkan pekerjaan

Data Responden	Pekerjaan	Frequency	Percent
	1. Aparatur Sipil Negara (ASN)	7	3,98
	2. Pegawai Swasta	24	13,64
	3. Pengusaha	144	81,82
	4. Pelajar/Mahasiswa	1	0,57
Total		176	100,0

Sumber: data olah penelitian tahun 2017

Data yang tersaji dari pengolahan data dalam penelitian ini, bahwa berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh responden mayoritas adalah pengusaha berjumlah 144 orang (atau 81,82% dari jumlah responden dalam penelitian ini). Sedangkan pada urutan selanjutnya (kedua) ditempati oleh responden dengan pekerjaan pegawai swasta berjumlah 24 orang (13,64%), disusul oleh responden dengan pekerjaan Aparatur Sipil Negara (ASN) berjumlah hanya 7 orang (atau hanya 3,98 % responden), dan terakhir responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 1 orang (0,57%).

Tabel 4.4
Data responden berdasarkan umur

Data Responden	Umur	Frequency
	1. 17 – 27 tahun	2
	2. 28 – 37 tahun	25
	3. 38 – 47 tahun	79
	4. 48 – 57 tahun	52
	5. > 58 tahun	18
Total		176

Sumber: data olah penelitian tahun 2017

Dari hasil pendelitian ini berdasarkan umur atau usia, para responden sudah masuk dalam umur produktif dan mempunyai kedewasaan dalam berpikir, mengingat jumlah responden diatas umur 28 jumlahnya sangatlah besar. Umur antara 38-47 tahun berjumlah 79 orang merupakan kategori umur responden yang terbesar, kategori umur antara 48-57 berjumlah 52 orang masuk pada urutan kedua, kategori umur antara 28-37 tahun berjumlah 25 orang pada urutan ketiga, dan umur >58 tahun berjumlah 18 orang. Sedangkan sisanya masuk dalam kategori umur antara 17-27 tahun berjumlah 2 orang.

4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian.

- a. Variabel penelitian nomor 1 (satu) yaitu: Persyaratan sebagai disingkat VP1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Persyaratan (VP1).

Bagaimana pendapat Anda mengenai persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

A. Tidak Mudah B. Kurang Mudah C. Mudah D. Sangat Mudah

Tabel 4.5
Hasil Tabulasi Variabel Persyaratan (VP1)

VAR001 (Persyaratan)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Mudah	1	10	5,68	5,68	5,68
Kurang Mudah	2	24	13,64	13,64	19,32
Mudah	3	133	75,57	75,57	94,89
Sangat Mudah	4	9	5,11	5,11	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data Variabel Persyaratan (VP1) didapatkan hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu mudah dan sangat mudah terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $133 + 9$ orang = 142 orang atau 80,68%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak mudah dan kurang mudah terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $10 + 24$ orang = 34 orang atau 19,32%.

Hasil tabulasi yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik. Artinya bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga direspon oleh masyarakat dinilai mudah atau sangat mudah. Persyaratan teknis maupun administratif di

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga terbagi menjadi beberapa point, sebagai berikut:

1) Persyaratan untuk pendataan dan pendaftaran NPWPD.

a. Wajib Pajak Pribadi.

- 1) Fotocopy KTP Pengusaha/penanggung jawab/penerima kuasa;
- 2) Fotocopy SPPT dan STTS PBB tempat usaha tahun berjalan;
- 3) Fotocopy Keterangan Domisili Usaha dari kecamatan/desa setempat;
- 4) Fotocopy SIUP, jika ada;
- 5) Fotocopy Akta Pendirian Usaha, jika ada;
- 6) Nomor Telepon/Handphone pengusaha;
- 7) Surat Kuasa apabila pengusaha/penanggung jawab berhalangan dengan di sertai fotocopy KTP dari pemberi kuasa.

b. Wajib Pajak Badan.

- 1) Fotocopy KTP Direktur/Penanggung Jawab/penerima kuasa (Badan Usaha);
- 2) Fotocopy SPPT dan STTS PBB tempat usaha tahun berjalan;
- 3) Fotocopy Keterangan Domisili Usaha dari kecamatan/desa setempat;
- 4) Fotocopy Izin Tetap/Prinsip Usaha;
- 5) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan;
- 6) Fotocopy SIUP;
- 7) Nomor Telepon/Handphone perusahaan/Direktur;

8) Surat Kuasa apabila pengusaha/penanggung jawab berhalangan dengan di sertai fotocopy KTP dari pemberi kuasa.

2) Persyaratan pembayaran pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan *self assesment system* (pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam pajak parkir, pajak burung walet dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan), sebagai berikut:

a) Persyaratan Pajak Hotel.

1) Kartu NPWPD.

2) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.

3) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.

b) Persyaratan Pajak Restoran.

1) Kartu NPWPD.

2) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.

3) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.

c) Persyaratan Pajak Hiburan.

1) Kartu NPWPD.

2) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.

3) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.

d) Persyaratan Pajak Penerangan Jalan.

- 1) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.
 - 2) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.
- e) Persyaratan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
- 1) Kartu NPWPD.
 - 2) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.
 - 3) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.
- f) Persyaratan Pajak Parkir.
- 1) Kartu NPWPD.
 - 2) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.
 - 3) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.
- g) Persyaratan Pajak Sarang Burung Walet.
- 1) Kartu NPWPD.
 - 2) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.
 - 3) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.
- h) Persyaratan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
- 1) Bukti Transfer ke Bank/Tanda Bukti Penerimaan ke Bendahara Penerimaan.
 - 2) Bukti Penerimaan/Dokumen yang Dipersamakan.

3) Persyaratan pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan *official assesment system* (pajak reklame dan pajak air tanah), sebagai berikut:

a. Persyaratan Pajak Reklame.

1) Kartu NPWPD.

2) Formulir Isian Data Reklame.

3) Denah Gambar (untuk reklame *billboard*, melekat/mural).

4) Bukti Jaminan Bongkar (untuk reklame *billboard*).

5) Surat Jaminan Asuransi (untuk reklame *billboard*).

6) Surat Kuasa dan *Fotocopy* bagi *pengurusan* yang diwakilkan.

b. Persyaratan Pajak Air Tanah.

1) Kartu NPWPD.

2) Formulir Isian Data Air Tanah.

3) Surat izin pengambilan dan pemanfaatan air yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Propinsi Kepri.

4) Sedangkan untuk persyaratan retribusi yang dipungut berdasarkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan (dapat berupa karcis, kupon, dan kartu langganan).

b. Prosedur sebagai variabel penelitian nomor 2 (dua) disingkat VP2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Prosedur (VP2).
 Bagaimana pemahaman Anda tentang prosedur pelayanan di Badan
 Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?
 A. Tidak Mudah B. Kurang Mudah C. Mudah D. Sangat Mudah

Tabel 4.6
 Hasil Tabulasi Variabel Prosedur (VP2)
 VAR002 (Prosedur)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Mudah	1	4	2,27	2,27	2,27
Kurang Mudah	2	27	15,34	15,34	17,61
Mudah	3	135	76,70	76,70	94,32
Sangat Mudah	4	10	5,68	5,68	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data Variabel Prosedur (VP2), didapatkan hasil sebagai berikut:

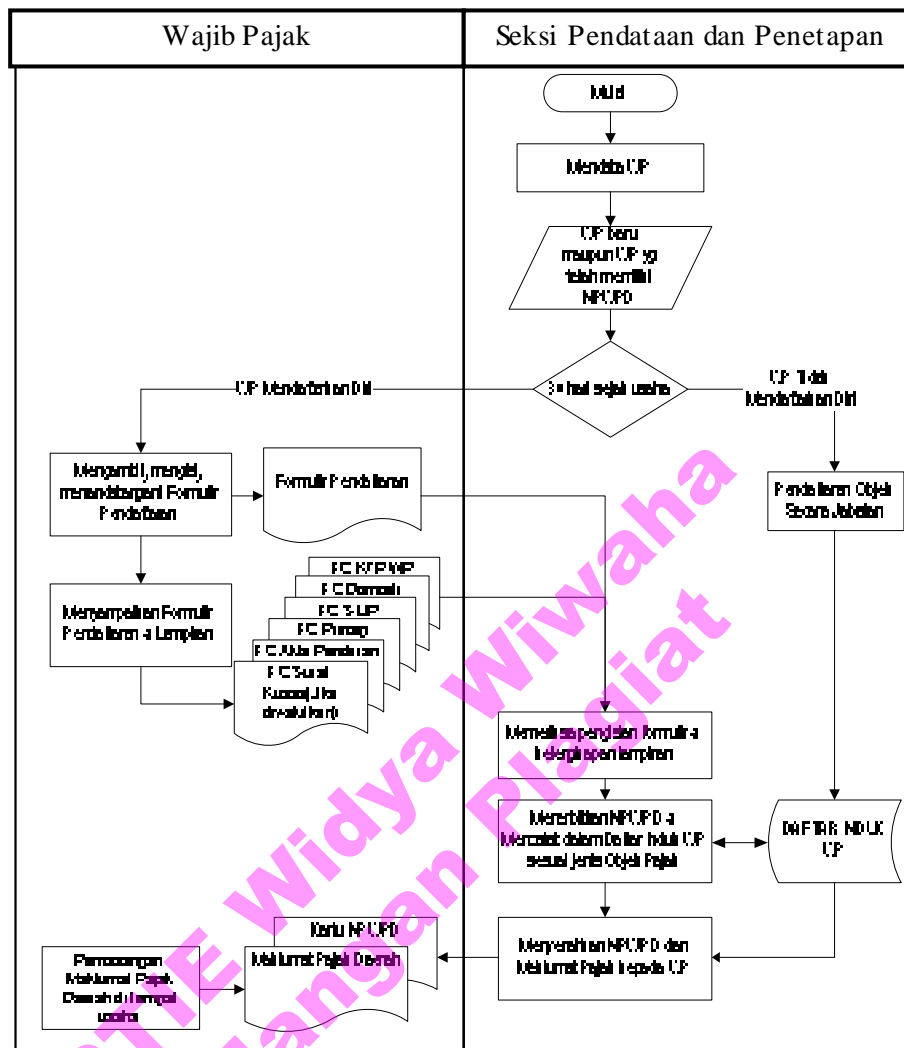
1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu mudah dan sangat mudah terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $135 + 10$ orang = 145 orang atau 82,38%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak mudah dan kurang mudah terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $4 + 27$ orang = 31 orang atau 17,62%.

Hasil tabulasi variabel prosedur (VP2), yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik. Artinya bahwa prosedur yang dibuat atau dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga oleh masyarakat dinilai mudah atau

sangat mudah dengan kata lain masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan. Walaupun masih ada masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik atau tidak puas atas prosedur yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga jumlahnya cukup kecil hanya 17,62%.

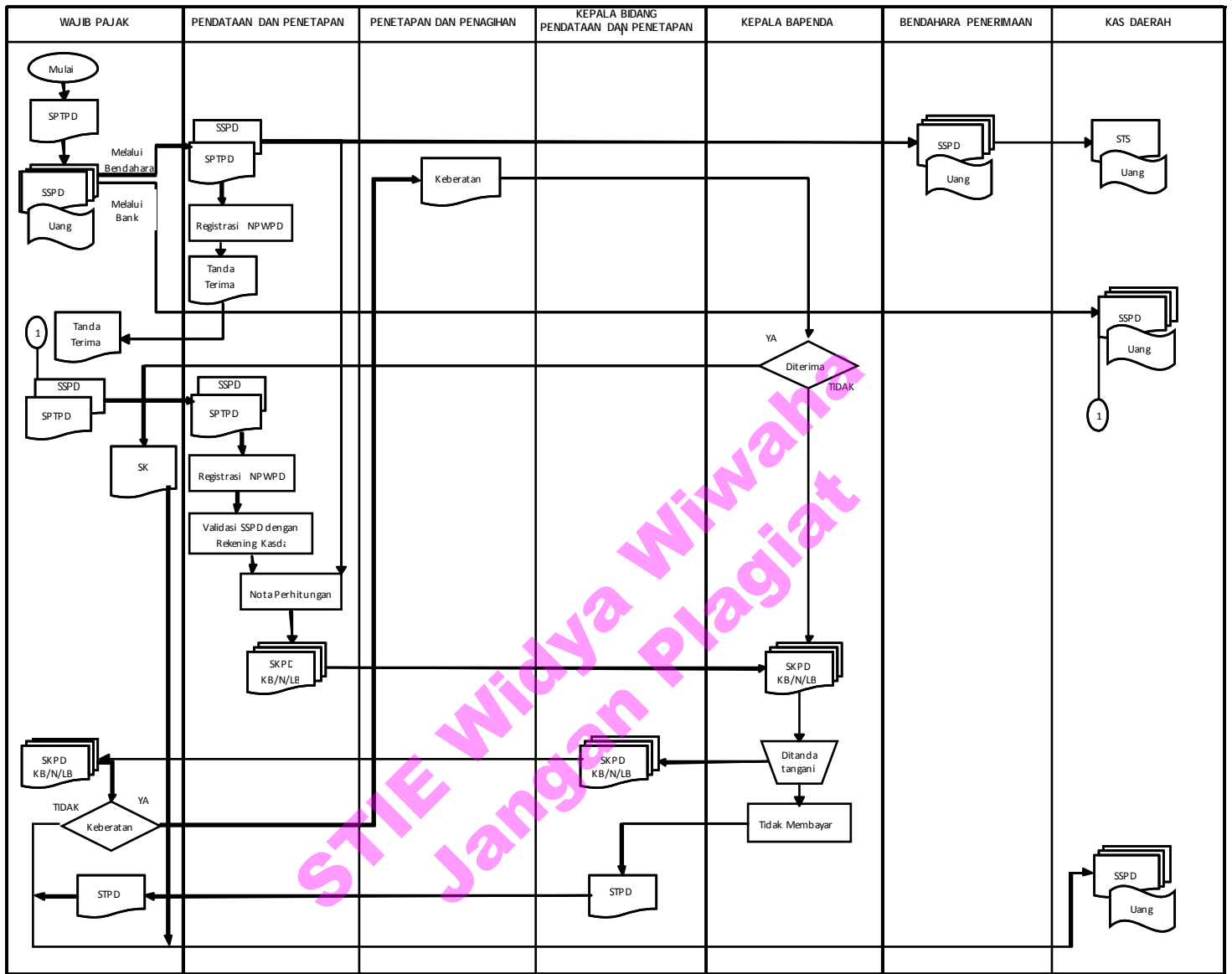
Prosedur pelayanan atau yang lebih populer dengan istilah alur pelayanan yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga juga terbagi menjadi beberapa macam prosedur pelayanan, dimana prosedur atau alur pelayanan ini menyesuaikan dengan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat. Berikut ini beberapa prosedur pelayanan yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Prosedur untuk pendataan dan pendaftaran NPWPD.



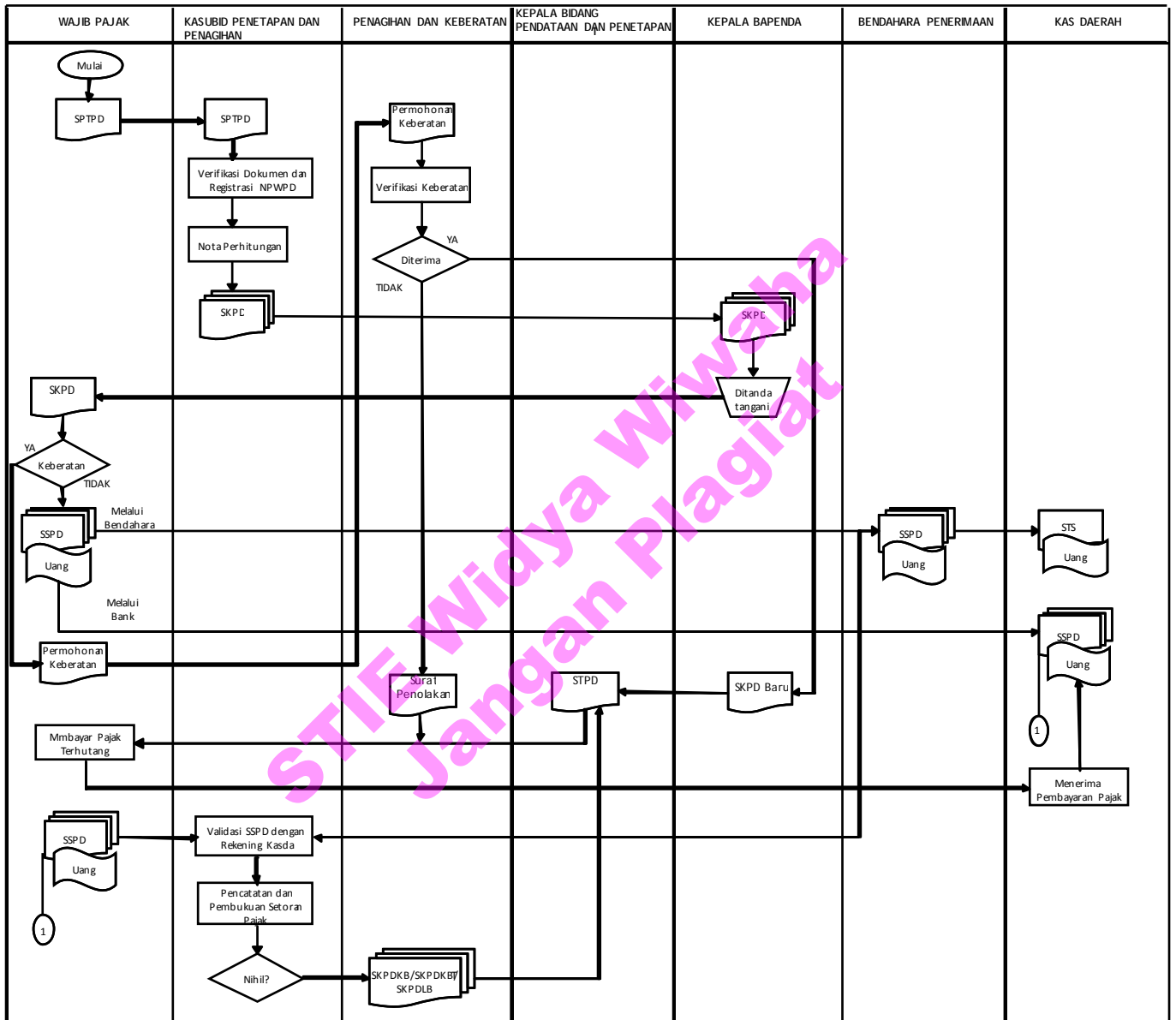
Gambar 2: Prosedur untuk pendataan dan pendaftaran NPWPD

2) Prosedur pembayaran pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan *self assesment system* (pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam pajak parkir, pajak burung walet dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan), sebagai berikut:



Gambar 3: Prosedur pembayaran pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan *self assesment system*

3) Prosedur pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan *official assesment system* (pajak reklame dan pajak air tanah), sebagai berikut:



Gambar 4: Prosedur pajak daerah berdasarkan mekanisme pemungutan *official assesment system*

Salah satu contoh alur pelayanan atau prosedur pelayanan untuk pajak reklame dan pajak air tanah yang dipasang di ruang pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga



Gambar 5: alur pelayanan atau prosedur pelayanan dipasang di ruang pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga

3. Waktu pelayanan sebagai variabel penelitian nomor 3 (tiga) disingkat VP3.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Waktu pelayanan (VP3).

Bagaimana pendapat Anda mengenai waktu pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?

A. Tidak Tetap B. Kurang Tetap C. Tetap D. Sangat Tetap

Tabel 4.7
Hasil Tabulasi Variabel Waktu Pelayanan (VP3)

VAR003 (Waktu pelayanan)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Tetap	1	2	1,14	1,14	1,14
Kurang Tetap	2	55	31,25	31,25	32,39
Tetap	3	114	64,77	64,77	97,16
Sangat Tetap	4	5	2,84	2,84	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi variabel waktu pelayanan (VP3), maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tetap dan sangat tetap terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $114 + 5$ orang = 119 orang atau 67,61%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak tetap dan kurang tetap terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $2 + 55$ orang = 57 orang atau 32,39%.

Hasil tabulasi variabel waktu pelayanan (VP3) yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik. Artinya bahwa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dari setiap jenis pelayanan dinilai sudah tetap waktu. Waktu pelayanan yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga khususnya untuk melakukan pembayaran pajak dan restribusi rata-rata hanya dilakukan kurang lebih 30 menit, selama persyaratan-persyaratan wajib pajak secara administrasi sudah lengkap. Memang ada beberapa pelayanan yang membutuhkan waktu penyelesaian pelayanan lebih dari satu hari, seperti:

- a. Permohonan pendaftaran NPWPD dapat diselesaikan sampai selesai (cetak kartu wajib pajak) paling lama 4 hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWPD diterima, sepanjang permohonan pendaftaran diisi secara lengkap.
 - b. Apabila terjadi keberatan dari wajib pajak dalam hal pembayaran pajak maka dapat dilakukan nota keberatan dari wajib pajak yang lama waktu pelayanan disesuaikan dengan jenis pajak atau restribusinya.
4. Biaya/tarif sebagai variabel penelitian nomor 4 (empat) disingkat VP4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Biaya/Tarif (VP4).
Bagaimana pendapat Anda mengenai biaya/tarif pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?

A. Tidak Sesuai B. Kurang Sesuai C. Sesuai D. Sangat Sesuai

Tabel 4.8
Hasil tabulasi variabel biaya/tarif (VP4)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Sesuai	1	4	2,27	2,27	2,27
Kurang Sesuai	2	19	10,80	10,80	13,07
Sesuai	3	145	82,39	82,39	95,45
Sangat Sesuai	4	8	4,55	4,55	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data variabel biaya/tarif (VP4), maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu sesuai dan sangat sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $145 + 8$ orang = 153 orang atau 86,93%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak sesuai dan kurang sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $4 + 19$ orang = 23 orang atau 13,07%.

Hasil tabulasi yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik. Artinya bahwa

biaya/tarif sebagai ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan (masyarakat) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga yang besarnya ditetapkan sudah sesuai. Dalam penentuan biaya/tarif pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga terbagi menjadi dua bagian, yaitu biaya/tarif pajak daerah dan restribusi. Penentuan biaya/tarif pelayanan untuk pajak terdiri atas:

- a) Permohonan pendaftaran NPWPD Tidak dipungut biaya atas jasa pelayanan.
- b) Pajak Hotel. Tarif Pajak Hotel ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada Hotel oleh konsumen.
- c) Pajak Restoran. Tarif Pajak Restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran atau rumah makan.
- d) Pajak Hiburan. Besarnya tarif pajak untuk setiap jenis hiburan adalah :
 - 1) Untuk jenis pertunjukan dan keramaian umum yang menggunakan sarana film di bioskop ditetapkan:
 - a. Golongan A sebesar 20% (dua puluh persen);
 - b. Golongan A I sebesar 15% (lima belas persen);
 - c. Golongan B sebesar 10% (sepuluh persen);
 - d. Golongan B I sebesar 7,5% (tujuh koma lima persen);
 - e. Bioskop mini sebesar 5% (lima persen);

- f. Bioskop keliling sebesar 5% (lima persen).
- 2) Penyelenggaraan pertandingan olah raga adalah sebesar 10% (sepuluh persen) dari harga tanda masuk.
 - 3) Penyelenggaraan hiburan kesenian berupa show, pertunjukan musik, pertunjukan busana, kontes kecantikan, dan sejenisnya adalah 15% (lima belas persen) dari harga tanda masuk.
 - 4) Penyelenggaraan hiburan kesenian berupa kesenian tradisional seperti drama, puisi, dan sejenisnya yang bertujuan untuk melestarikan budaya nasional adalah sebesar 5% (lima persen) dari harga tanda masuk.
 - 5) Penyelenggaraan klub malam, diskotik, karaoke, lounge, cafe, bar, pub dan sejenisnya adalah sebesar 15% (lima belas persen) dari jumlah yang dibayar konsumen;
 - 6) Permainan bilyard dan sejenisnya adalah sebesar 10% (sepuluh persen) dari pendapatan kotor;
 - 7) Permainan Golf dikenakan 5% (lima persen) dari pendapatan kotor;
 - 8) Penyelenggaraan permainan bowling adalah sebesar 5% (lima persen) dari pendapatan kotor;
 - 9) Penyelenggaraan hiburan berupa panti pijat sebesar 15% (lima belas persen) dari pendapatan kotor;
 - 10) Mandi uap (stembath) mandi sauna dan sejenisnya sebesar 15% (lima belas persen) dari pendapatan kotor;
 - 11) Pameran dipungut pajaknya sebesar 10% (sepuluh persen) dari harga tanda masuk.

- 12) Pajak Reklame. Tarif Pajak Reklame sebesar 25% (dua puluh persen) dari Nilai Sewa Reklame.
- e) Pajak Penerangan Jalan, terdiri dari:
- 1) Tarif Pajak Penerangan Jalan sebesar 6% (Enam persen)
 - 2) Penggunaan tenaga listrik dari sumber lain oleh industri, pertambangan minyak bumi dan gas, tarif Pajak Penerangan Jalan sebesar 3 % (tiga persen)
 - 3) Penggunaan tenaga listrik yang dihasilkan sendiri, tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan sebesar 1,5 % (satu koma lima persen)
- f) Pajak mineral bukan logam dan batuan; tarif pajak mineral bukan logam dan batuan sebesar 23 % (dua puluh tiga persen) dari nilai jual hasil pengambilan mineral bukan logam dan batuan.
- g) Pajak Parkir. Tarif Pajak Parkir sebesar 30 % (tiga puluh persen) dari jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat parkir.
- h) Pajak Air Tanah. Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan sebesar 20 % (dua puluh persen) dari Nilai Perolehan Air Tanah.
- i) Pajak Sarang Burung Walet. Tarif Pajak Sarang Burung Walet sebesar 10 % (sepuluh persen) dari Nilai Jual Sarang Burung Walet.
- j) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan ditetapkan sebagai berikut :
- 1) NJOP sampai dengan Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0.1% (nol koma satu persen); dan

2) NJOP diatas Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0.2% (nol koma dua persen).

- k) Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan: Tarif Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan ditetapkan paling tinggi sebesar 5 % (lima persen) dari Nilai Perolehan Objek Pajak.

Sedangkan penentuan biaya/tarif retribusi di Kabupaten Lingga, diatur secara detail oleh 3 (tiga) peraturan daerah, sebagai berikut:

- a) Peraturan daerah Kabupaten Lingga tentang retribusi perizinan tertentu. Jenis Retribusi Perizinan Tertentu terdiri dari: Retribusi Izin Mendirikan Bangunan; Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol; Retribusi Izin Gangguan; Retribusi Izin Trayek; dan Retribusi Izin Usaha Perikanan. Jenis Retribusi perizinan tertentu dapat tidak dipungut apabila potensi penerimaannya kecil dan/atau atas kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan publik yang baik maka diberikan secara cuma-cuma.
- b) Peraturan daerah Kabupaten Lingga tentang retribusi jasa usaha. Jenis retribusi jasa usaha terdiri dari: retribusi pemakaian kekayaan daerah; retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan; retribusi tempat pelelangan; retribusi terminal; retribusi tempat khusus parkir; retribusi tempat penginapan/pesanggrahan/villa; retribusi rumah potong hewan; retribusi pelayanan kepelabuhanan; retribusi tempat rekreasi dan olahraga; retribusi penyeberangan di air; dan retribusi penjualan produksi usaha daerah. Jenis retribusi jasa usaha dapat tidak dipungut apabila potensi

penerimaannya kecil dan/atau atas kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan tersebut secara cuma-cuma.

- c) Peraturan daerah Kabupaten Lingga tentang retribusi jasa umum. Jenis retribusi jasa umum terdiri dari: Retribusi pelayanan kesehatan, terdiri dari: (1) Pelayanan kesehatan medik untuk rumah sakit (Instalasi rawat jalan, Pelayanan gawat darurat, dan Pelayanan rawat inap); dan (2) Pelayanan kesehatan medik untuk puskesmas; Retribusi pelayanan persampahan/kebersihan; Retribusi pengganti biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil; Retribusi pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat; Retribusi pelayanan parkir tepi jalan umum; Retribusi pelayanan pasar; Retribusi pengujian kendaraan bermotor; Retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran; Retribusi penggantian biaya cetak peta; Retribusi penyediaan dan/atau penyedotan kakus; Retribusi pengolahan limbah cair; Retribusi pelayanan tera/tera ulang; dan Retribusi pengendalian menara telekomunikasi.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan sebagai variabel penelitian nomor 5 (lima) disingkat VP5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (VP5). Bagaimana pendapat Anda mengenai hasil pelayanan yang diberikan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?

A. Tidak Sesuai B. Kurang Sesuai C. Sesuai D. Sangat Sesuai

Tabel 4.9
Hasil Tabulasi Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (VP5)
VAR005 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Sesuai	1	3	1,70	1,70	1,70
Kurang Sesuai	2	25	14,20	14,20	15,91
Sesuai	3	140	79,55	79,55	95,45
Sangat Sesuai	4	8	4,55	4,55	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data variabel produk spesifikasi jenis pelayanan (VP5), maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu sesuai dan sangat sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $140 + 8$ orang = 148 orang atau 84,10%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak sesuai dan kurang sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $3 + 25$ orang = 28 orang atau 15,90%.

Hasil tabulasi variabel produk spesifikasi jenis pelayanan (VP5) yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik. Artinya bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan yang berupa hasil pelayanan yang diberikan oleh

di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk spesifikasi jenis pelayanan tetap ditetapkan masing-masing sesuai dengan bidangnya dan diatur secara mendetail baik dalam peraturan daerah maupun peraturan kepala daerah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon yang baik atas produk spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana sebagai variabel penelitian nomor 6 (enam) disingkat VP6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Kompetensi Pelaksana (VP6). Bagaimana pendapat Anda mengenai Kompetensi Pelaksana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?

- A. Tidak Mampu B. Kurang Mampu C. Mampu D. Sangat Mampu

Tabel 4.10
Hasil Tabulasi Variabel Kompetensi Pelaksana (VP6)
VAR006 (Kompetensi Pelaksana)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Mampu	1	4	2,27	2,27	2,27
Kurang Mampu	2	75	42,61	42,61	44,89
Mampu	3	95	53,98	53,98	98,86
Sangat Mampu	4	2	1,14	1,14	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data variabel kompetensi pelaksana (VP6), maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu mampu dan sangat mampu terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $95 + 2$ orang = 97 orang atau 55,12%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak mampu dan kurang mampu terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $4 + 75$ orang = 79 orang atau 44,68%.

Hasil tabulasi variabel kompetensi pelaksana (VP6) yang direkat dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang hampir berimbang antara puas (diwakili jawaban mampu dan sangat mampu) dan tidak puas (diwakili jawaban kurang mampu dan tidak mampu). Tingkat ketidakpuasan masyarakat sebesar 44,68% menjadikan tanda bahwa masih banyak masyarakat belum merasakan kepuasan atas penyelenggaraan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga. Artinya bahwa kompetensi para pegawai (baik pegawai tetap ataupun pegawai tidak tetap/honorer) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga yang langsung berhadapan dengan masyarakat (seperti: bagian teller dan bagian penagihan pajak/retribusi) perlu untuk mendapatkan perhatian yang sangat serius mengingat hasil penilaian ketidakpuasan masyarakat lumayan tinggi. Kompetensi pelaksana (dalam hal ini pegawai, baik pegawai tetap, pegawai tidak tetap, ataupun tenaga harian lepas) di Badan Pendapatan Daerah

Kabupaten Lingga sangat ditentukan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai. Mengingat pegawai tetap (ASN), pegawai tidak tetap dan tenaga harian lepas yang ada di lingkungan Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga memiliki keragaman tingkat pendidikan. Berikut ini tingkat pendidikan para pegawai tetap (ASN), pegawai tidak tetap dan tenaga harian lepas yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga, sebagai berikut: pendidikan S2 berjumlah 1 orang, pendidikan S1 berjumlah 17 orang, pendidikan DIII berjumlah 6 orang, dan pendidikan SMA berjumlah 16 orang. Dari pegawai yang berpendidikan SMA tersebutlah yang sering bersentuhan langsung dengan masyarakat Kabupaten Lingga pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga, antara lain:

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga memberikan kemudahan bagi para pegawainya untuk meningkatkan jenjang pendidikan dengan cara memberikan kemudahan untuk tugas belajar.
2. Melakukan diklat-diklat bagi para pegawai sesuai dengan bidang Tupoksinya.
7. Perilaku pelaksana sebagai variabel penelitian nomor 7 (tujuh) disingkat VP7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Perilaku Pelaksana (VP7).
 Bagaimana pendapat Anda mengenai Perilaku Pelaksana di Badan
 Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?
 A. Tidak Mampu B. Kurang Mampu C. Mampu D. Sangat Mampu

Tabel 4.11
 Hasil Tabulasi Variabel Perilaku Pelaksana (VP7)
 VAR007 (Perilaku Pelaksana)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Mampu	1	2	1,14	1,14	1,14
Kurang Mampu	2	82	46,59	46,59	47,73
Mampu	3	83	47,16	47,16	94,89
Sangat Mampu	4	9	5,11	5,11	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data variabel perilaku pelaksana (VP7), maka didapatkan diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu mampu dan sangat mampu terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $83 + 9$ orang = 92 orang atau 53,27%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak mampu dan kurang mampu terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $2 + 82$ orang = 84 orang atau 47,63%.

Hasil tabulasi penelitian atas variabel perilaku pelaksana (VP7) sebagaimana tersaji diatas dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) yang memberikan respon puas lebih banyak daripada yang memberikan respon tidak puas. Masyarakat yang

memberikan respon puas sebesar 53,27%, sedangkan masyarakat yang memberikan respon tidak puas sebesar 48,33%. Namun, prosentasenya sangat berimbang antara penilaian masyarakat yang puas dengan yang tidak puas. Perbandingan penilaian masyarakat untuk perilaku pelaksana pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga memang sangatlah berimbang antara yang memberikan penilaian puas dengan penilaian tidak puas. Artinya bahwa masih ada masyarakat yang merasakan ketidakpuasan atas perilaku pelaksana pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga. Jumlah yang hampir sama besarnya dengan penilaian tingkat kepuasan masyarakat, besarnya tingkat ketidakpuasan masyarakat memberikan peringatan yang sangat serius bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Tingkat ketidakpuasan masyarakat pengguna pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga cukuplah tinggi sebesar 48,33%. Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga, antara lain:

1. Melakukan pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan (Kepala Badan Pendapatan daerah Kabupaten Lingga), dengan cara pengarahan pada setiap hari senin saat apel pagi dan dilanjutkan rapat evaluasi setelah apel pagi.
2. Melakukan evaluasi dalam bentuk laporan pertanggungjawaban setelah para pegawai yang melakukan perjalanan dinas, khususnya bagian-bagian

yang langsung berhadapan dengan masyarakat (seperti bagian penagihan).

8. Maklumat pelayanan sebagai variabel penelitian nomor 8 (delapan) disingkat VP8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Maklumat Pelayanan (VP8).
Bagaimana pendapat Anda mengenai Maklumat Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?

A. Tidak Sesuai B. Kurang Sesuai C. Sesuai D. Sangat Sesuai

Tabel 4.12
Hasil Tabulasi Variabel Maklumat Pelayanan (VP8)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Sesuai	1	4	2,27	2,27	2,27
Kurang Sesuai	2	19	10,80	10,80	13,07
Sesuai	3	145	82,39	82,39	95,45
Sangat Sesuai	4	8	4,55	4,55	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data penelitian variabel Maklumat Pelayanan (VP8) maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu sesuai dan sangat sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $145 + 8$ orang = 153 orang atau 86,94%.

2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak sesuai dan kurang sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $4 + 19$ orang = 23 orang atau 13,06%.

Hasil tabulasi yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik atas variabel Maklumat Pelayanan (VP8). Artinya bahwa pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan telah dijalankan dengan baik, sesuai dengan apa yang telah menjadi komitmen dari penyelenggara pelayanan publik tersebut.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai variabel penelitian nomor 9 (sembilan) disingkat VP9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pertanyaan kuesioner, sebagai berikut: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (VP9). Bagaimana pendapat Anda mengenai sistem Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga?

A. Tidak Sesuai B. Kurang Sesuai C. Sesuai D. Sangat Sesuai

Tabel 4.13
 Hasil Tabulasi Variabel
 Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (VP9)
 VAR009 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Tidak Sesuai	1	4	2,27	2,27	2,27
Kurang Sesuai	2	37	21,02	21,02	23,30
Sesuai	3	119	67,61	67,61	90,91
Sangat Sesuai	4	16	9,09	9,09	100,00
Total		176	100,0	100,0	

Sumber: olah data hasil penelitian tahun 2017

Hasil tabulasi data variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (VP9), maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jawaban responden yang memberikan respon puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu sesuai dan sangat sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $119 + 16$ orang = 135 orang atau 76,70%.
2. Jawaban responden yang memberikan respon tidak puas (sesuai dengan skala ordinal yaitu tidak sesuai dan kurang sesuai terhadap pertanyaan yang diajukan) berjumlah sebesar $4 + 37$ orang = 41 orang atau 23,29%.

Hasil tabulasi yang direkat dapat diketahui bahwa masyarakat (sebagaimana diwakili oleh responden) memberikan respon yang baik atas pelayanan sistem penanganan pengaduan, saran dan masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga. Artinya bahwa sistem penanganan pengaduan, saran dan masukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dinilai oleh masyarakat Kabupaten Lingga sesuai atau sangat sesuai dalam penyelenggaraannya. Respon yang dilakukan oleh pegawai dilingkungan

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah dilakukan dengan cepat, biarpun belum ada petunjuk teknis secara tertulis mengenai sistem pengaduan. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara langsung oleh pegawai yang menerima pengaduan tersebut. Pada tahun 2017 ini memang belum ada pengaduan yang sangat berarti atau pengaduan yang berat, biasanya hanyalah keluhan-keluhan yang bersifat ringan dan dapat langsung diselesaikan oleh petugas yang menerima keluhan tersebut.

Selanjutnya akan disajikan hasil kumulatif dari hasil penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Tabulasi Seluruh Variabel

No.	Nama Variabel	Jawaban Puas	Jawaban Tidak Puas
1	Variabel Persyaratan (VP1)	80,68%	19,32%
2	Variabel Prosedur (VP2)	82,38%	17,62%
3	variabel waktu pelayanan (VP3)	67,61%	32,39%
4	variabel biaya/tarif (VP4)	86,93%	13,07%
5	variabel produk spesifikasi jenis pelayanan (VP5)	84,10%	15,90%
6	variabel kompetensi pelaksana (VP6)	55,12%	44,68%
7	variabel perilaku pelaksana (VP7)	53,27%	47,63%
8	variabel Maklumat Pelayanan (VP8)	86,94%	13,06%
9	variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (VP9)	76,70%	23,29%
	subTotal	673,73%	226,96%
	Total (subtotal dibagi jumlah variabel)	74,8%	25,2%

Hasil tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017, yaitu: menyatakan puas sebesar 74,8% dan yang tidak puas sebesar 25,2%.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab V merupakan bagian terakhir dari penelitian ini karena dalam bab ini terdapat jawaban atas permasalahan yang disajikan atau diteliti. Berikut ini disajikan kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian lapangan, sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan.

1. Hasil pembahasan sebagaimana diuraikan pada bab IV dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara agregat (tabel 4.14) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga Tahun 2017, yaitu masyarakat yang menyatakan puas sebesar 74,8% dan masyarakat yang menyatakan tidak puas sebesar 25,2%.
2. Langkah-langkah yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan (khususnya kompetensi pelaksana/VP6 dan perilaku pelaksana/VP7), yaitu:
 - a. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga memberikan kemudahan bagi para pegawainya untuk meningkatkan jenjang pendidikan dengan cara memberikan kemudahan untuk tugas belajar.
 - b. Melakukan diklat-diklat bagi para pegawai sesuai dengan bidang Tupoksinya.
 - c. Melakukan pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan (Kepala Badan Pendapatan daerah Kabupaten Lingga), dengan cara pengarahan pada

setiap hari senin saat apel pagi dan dilanjutkan rapat evaluasi setelah apel pagi.

- d. Melakukan evaluasi dalam bentuk laporan pertanggungjawaban setelah para pegawai yang melakukan perjalanan dinas, khususnya bagian-bagian yang langsung berhadapan dengan masyarakat (seperti bagian penagihan).

5.2 Rekomendasi.

Adapun rekomendasi yang bisa diberikan antara lain:

1. Perlu adanya pelatihan dan Diklat bagi para penyelenggara pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah (BPD) Kabupaten Lingga dalam hal peningkatan kapasitas, kompetensi, *skill*, dan etika pelayanan.
2. Dalam perekrutan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga pada tahun yang akan datang perlu dilakukan seleksi yang ketat dan sesuai dengan kebutuhan, artinya rekrutmen dilakukan dengan klasifikasi pendidikan yang sesuai dengan tupoksi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga, seperti: sarjana bidang perpajakan, akuntansi, maupun sarjana bidang pengelolaan asset daerah.
3. BPD Kabupaten Lingga untuk segera membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, Ketut Ngurah Darma. 2016. *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata*. Jurnal Manajemen & Bisnis, ISSN : 1892-8486, Volume 13 Nomor 3 Juni 2016.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arif, Saiful. 2010. *Pelayanan Publik di Indonesia* (Dalam buku Reformasi Pelayanan Publik, cetakan II). Malang: Averroes Press.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Seminar kinerja organisasi sektor publik, kebijakan dan penerapannya. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM.
- Eviami. 2013. *Pengertian Publik*. <http://eviami.blogspot.co.id/2013/02/pengertian-publik.html> diakses pada tgl 10 Juni 2017.
- Gerson, Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadipranata. 2014. *Pengertian Pelayanan*. <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html> diakses pada tgl 10 Juni 2017.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelemtasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kialitas Pelayanan Prima*. Malang: Averroes Press.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. terj: Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly. Edisi 9, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Londong, Dedy. 2012. *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)*. <http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>
- Laksono, M. Susilo Adityo. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli*. <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>
- Moenir, H.A.S., 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mote, Frederik. 2008. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Semarang: Tesis.
- Munandar. 2016. *Pengertian, Jenis, ciri-ciri Publik*. <http://harism21.blogspot.co.id/2016/11/pengertian-jenis-ciri-ciri-publik.html> diakses pada tgl 10 Juni 2017.
- Nasional.kompas.com. *Ombudsman: Keluhan Masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat*. Diakses dari: nasional.kompas.com pada tgl 10 Juni 2017. Penulis: Lutfy Mairizal Putra. Editor: Sabrina Asril.
- Nurmandi, Achmand. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: AlfaBeta.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik (edisi revisi)*. Jakarta: Renika Cipta.
- Susanto, Bob. 2016. *Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli Lengkap*. <http://www.spengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> diakses pada tgl 10 Juni 2017.
- Tim Penyusun PPPB (Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa). 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Puspitasari, Ni Luh Putu. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. Denpasar: Tesis.

Widoyoko, S. Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zeithaml, Valarie A., and Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston: McGraw-Hill International Edition.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat