

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan

Pada instansi pemerintahan seperti KPP Pratama Sleman orientasi bukanlah pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini kepuasan masyarakat pengguna jasa khususnya Wajib Pajak. Dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya kepada pelayanan dengan sebaik baiknya. Pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.(Boediono 1999:60)

Berdasarkan pada uraian di atas maka pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani kepada konsumen/ pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, pelanggan merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Jadi arti pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam upaya memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal untuk menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

Selanjutnya pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang mudah, biaya murah, waktu yang cepat dan mendapat sedikit atau bahkan tidak ada keluhan dari masyarakat.

B. Prinsip Prinsip Pelayanan

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*” (Widodo 2001:274).

Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah :

- a. *Tangible* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap/ respon), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Assurance* (jaminan) , mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. *Emphaty* (empati) , mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik, suatu fenomena umum bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan berkaitan dengan aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Kesenjangan ini mengandung arti di satu pihak tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin tinggi tetapi di satu pihak aparatur pemerintahan yang melakukan pelayanan terbatas. Keterbatasan aparatur/petugas dalam melayani masyarakat disebabkan oleh (Widodo 2001: 278) :

- a. Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik.
- b. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks.
- c. Keterbatasan aparatur pemerintahan yang disebabkan ketidak mampuan administratif.

C. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Pada masa ini masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dan juga semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang

dilakukan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai warga negara, masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Kepuasan masyarakat setelah atau sesudah mendapat pelayanan itu tergantung dari kinerja pelayanan terhadap harapan mereka. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi pembeda antara kinerja dengan harapan pengguna jasa yang dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum (Gitosudarmo, 1997:233) yaitu:

- a. Kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa
- b. Kinerja sesuai harapan, pelanggan puas
- c. Kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas

Sedangkan “kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan” (Rangkuti 2003:23)

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan hasil kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, jika kinerja pelayanan publik (pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman) berada di bawah harapan pelanggan (Wajib Pajak) maka pelanggan (Wajib Pajak) akan merasa tidak

puas, namun sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan (Wajib Pajak) akan merasa puas.

D. Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Namun sebaliknya jika pelanggan merasa puas maka dapat dikatakan suatu pelayanan itu efektif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 : KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu terget waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan akan diukur dengan 14 unsur indeks kepuasan pelanggan Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24:KEP/M.PAN/2/2004 yang tersebut di atas.

E. Kerangka Berfikir

Pelayanan publik semakin penting untuk mendapat perhatian yang sungguh sungguh karena adanya realitas bahwa masyarakat sering mengeluh dan merasa tidak puas atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan pembenahan terhadap sistem pelayanan yang selama ini telah dilakukan agar dalam pelaksanaan kedepannya dapat lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Guna memenuhi tuntutan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur pemerintahan perlu ditingkatkan supaya tujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dapat tercapai.

Kepuasan Wajib Pajak merupakan hal yang utama dalam pemberian pelayanan karena pelayanan yang telah diberikan adalah penentu dari puas atau tidaknya Wajib Pajak, untuk itu pada instansi seperti Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Sleman kualitas pelayanan sangat penting untuk dikelola karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya masyarakat khususnya Wajib Pajak akan merasa puas dan dengan sendirinya akan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Jika pelayanan yang diberikan bagus maka Wajib Pajak akan merasa puas begitu sebaliknya jika Pelayanan yang diberikan buruk maka Wajib Pajak akan merasa tidak puas.

F. Hipotesis Penelitian

Pelayanan Kerja Karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.