

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset (DPPKA) DIY, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah DIY, dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). SAMSAT merupakan instansi pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena sesuai dengan visi dari SAMSAT Sleman yaitu pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan aman demi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Sleman.

Akan tetapi faktanya fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepuasan wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa kutipan tentang keluhan-keluhan yang dilontarkan terhadap pelayanan di SAMSAT Sleman:

“Pada awal bulan agustus 2012 ini saya mengurus bnkb di kantor polres dan samsat sleman, Setelah mengurus berkas pendaftaran di loket pendaftaran, saya menuju lokasi cek fisik, dan ternyata antrinya lumayan banyak, petugas cek fisiknya cuma satu, bapak-bapak pake baju biru,

alamat lama ini, beneran ternyata, selang 1 jam lebih sedikit, tibalah giliranku, saya lihat jam sudah menunjukkan setengah sepuluh, setelah itu hasil cek fisik beserta berkas sebelumnya dimasukin lagi ke loket semula, sesudah dimasukin saya harus menunggu, disini agak lama ternyata, kurang lebih 20 menitan barulah di panggil, diserahkan berkas dan resi pengambilan bpkb, dan disuruh membayar 110 ribu, setelah itu disuruh langsung ke kantor samsat sleman, buat mengumpul berkas selanjutnya, sementara resi bpkb baru jadi dan bisa diambil pada tanggal 6 september, dalam hati *wah ini 1 bulan dari sekarang,.. owh pantes, diakumulasi sampai sehabis libur lebaran. Selanjutnya tibalah hari untuk mengambil resi pembayaran stnk di samsat, selama bulan ramadhan samsat buka lebih awal mulai jam 07:30, disini saya langsung menuju loket 4B, untuk nyerahin resi dan mengambil resi pembayaran, selang 5 menit dipanggil, dikasih resi kwitansi disuruh langsung bayar diloket 5B, dan disitu tertera habis 206 ribu, langsung menuju kasir loket 5B, menunggu sekitar 10 menitan karena mbak-mbak kasir polisinya belum standby”. (Wawancara Wajib Pajak 1, tanggal 19 Januari 2017).

Keluhan lainnya yaitu:

“Meski dinyatakan dalam kondisi cukup baik, namun pelayanan publik di Sleman masih belum maksimal. Beberapa kantor pelayanan publik masih lamban dalam melayani masyarakat, sehingga mengakibatkan antrian panjang. Oleh karena itu, pengelola kantor pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, sehingga tidak terjadi lagi keluhan di masyarakat mengenai pelayanan publik. Ungkapan tersebut mengemuka dalam seminar supervisi pelayanan publik di Kabupaten Sleman”. (Wawancara Wajib Pajak 2, tanggal 23 Januari 2017).

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda

Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administrative. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Hasil observasi juga menemukan bahwa banyak permasalahan lain yang di hadapi oleh pihak SAMSAT salah satunya adalah maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui di berbagai birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik tidak terkecuali di SAMSAT Kota Yogyakarta. Sesuai dengan pernyataan Haryono Umar, Ketua KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) Bidang Pecegahan (m.tempoco. 2009) yang menemukan bahwa di SAMSAT masih banyak calo yang berkeliaran bahkan, tukang parkir juga dapat menjadi calo. Peneliti melihat masih ditemukan banyak calo yang berkeliaran di sekitar tempat parkir SAMSAT Kota Yogyakarta untuk menawarkan jasanya kepada wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Banyaknya calo yang berkeliaran disekitar SAMSAT tentu memprihatinkan dan meresahkan masyarakat. Calo sering memaksa masyarakat yang datang ke SAMSAT untuk menggunakan jasanya. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karena bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di SAMSAT Kota Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Wibawa (2005: 194)

bahwa ada juga masyarakat yang ingin serba cepat dan instan lalu menggunakan jasa calo karena tidak ingin berurusan dengan prosedur yang dianggapnya rumit.

Hasil observasi pada bulan Maret 2017 juga menemukan bahwa kurangnya pengawasan dalam pembayaran pajak sehingga banyak wajib pajak yang menunggak tanpa ada sanksi tegas karena hanya denda di berlakukan saat wajib pajak membayar kembali pajak tersebut. Selain itu, beberapa petugas yang seharusnya *stand by* di loket terlihat keluar masuk ruangan dan membiarkan berkas menumpuk begitu saja tanpa memperhatikan banyaknya wajib pajak yang sudah menunggu panggilan untuk diproses. Kondisi ini jika tidak segera ditangani oleh pihak Samsat Sleman maka dimungkinkan akan mempengaruhi citra pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fakta-fakta tersebut ingin menegaskan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Wajib pajak akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan (*persepsi = ekspektasi*). Kepuasan bagi para wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung, maka kualitas pelayanan yang baik harus diberikan oleh seluruh instansi pemerintah kepada mereka. Jika wajib pajak merasa puas hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor pajak.

Good Governance (keperintahan yang baik) merupakan *issue* yang paling menarik dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Kondisi pemerintahan ini merupakan tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Penempatan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik memungkinkan untuk terlaksananya pembangunan yang berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Terciptanya *Good Governance* akan diikuti pula dengan *Clean Government* yaitu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, artinya sistem pemerintahan yang mampu melindungi masyarakatnya dengan prinsip penegak hukum yang dipatuhi oleh semua lapisan masyarakat. Dengan kondisi tersebut pada akhirnya akan menjadikan pemerintahan yang kuat (*Strong Governance*) dalam arti semakin kuatnya penyelenggaraan pemerintahan lainnya.

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*), terdapat 10 (sepuluh) prinsip dalam pencapaian *good governance*, yaitu: adanya partisipasi (*participation*), penegakan/kerangka hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), kesetaraan (*equality*), daya tanggap (*responsiveness*), wawasan ke masa depan (*strategic vision*), akuntabilitas (*accountability*), pengawasan publik (*public monitoring*), efisiensi dan efektifitas (*efficiency and effectiveness*), dan profesionalisme (*profesionalism*). Kesepuluh prinsip tersebut merupakan prinsip yang saling terkait satu sama lain, dan tidak dapat

hanya satu prinsip saja dalam pencapaian *good governance*, tetapi juga sangat sulit untuk memenuhi dan menerapkan kesepuluh prinsip tersebut sekaligus. Maka dari itu, perlu dilakukan pemilahan/pemrioritasan dalam penerapan prinsip tersebut demi tercapainya *good governance*.

Bergulirnya proses perubahan yang meluas di masyarakat, serta perubahan faktual peran pemerintah daerah, yang mulai terbuka dalam suatu koridor UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan di pertegas dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 serta dalam UU Nomor 33 Tahun 2004, menuntut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Penelitian tentang *good governance* dalam penelitian ini didasarkan pada teori Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2003:7) terdapat prinsip-prinsip *good governance* meliputi *accountability, transparency, efficiency and effectiveness, responsiveness, and ule of law*.

Tuntutan terhadap kinerja aparat pemerintah ini sejalan dengan model administrasi negara baru, yaitu pilihan publik, “sistem pemberian pelayanan kepada publik” (*delivery service system*), merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimumkan (Freferickson dalam LAN, 2000). elain itu keberadaan UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah pada dasarnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah dari sistem sentralisasi menjadi desentralisasi yang memerlukan dukungan dari pemerintah yang baik atau *Good Governance*.

Seiring dengan pelaksanaan *Good Governance*, penyelenggaraan otonomi daerah adalah pemberian kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab

kepada daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dengan adanya penyerahan kewenangan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah otonomi, memberikan keleluasaan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggaraan otonomi daerah adalah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi sehingga dapat mewujudkan peningkatan, pelayanan kepada masyarakat. Pembangunan aparatur pemerintah ditujukan untuk meningkatkan aparatur pemerintah dalam melayani, mengayomi dan menimbulkan peran aktif masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah selama ini berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan lagi, seiring dengan tuntutan masyarakat diberbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa. Sehubungan dengan hal itu ditetapkan seperangkat kebijakan antara lain Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Hal ini dilakukan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Selain itu kecepatan, ketepatan waktu dan transparansi pelayananpun menjadi indikator pelayanan yang baik.

Pelaksanaan tugas dan fungsi kantor pelayanan publik haruslah mengutamakan pelayanan yang baik, karena Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan rakyatnya untuk itu dalam rangka merubah *mindset* masyarakat terhadap pemerintah khususnya kantor SAMSAT, maka sangat penting meningkatkan mutu pelayanan. Kelalaian Pemerintah untuk menyediakan pelayanan masyarakat akan menimbulkan keresahan sosial. Prinsip yang harus dipegang penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah mengupayakan masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT.

Peranan SAMSAT sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat, karena SAMSAT adalah ujung tombak pelayanan yang diberikan

oleh pemerintah daerah. Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang besar menuntut adanya peningkatan kualitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai *customer*.

Dampak ketidakpuasan ini berpengaruh kepada loyalitas masyarakat pada UPT Samsat khususnya di SAMSAT Sleman, Kebijakan pemerintah mengenai peningkatan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga mereka merasa puas. Ketika suatu institusi mencari cara untuk meningkatkan pelayanan, mereka biasa memulainya dengan hal-hal yang dapat mereka lakukan kepada pelanggan mereka. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman)?

C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat pokok permasalahan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Sosial dan Politik, khususnya mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya, dan sekaligus sebagai bahan kajian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Simarmata Tantri Batara (2011) dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Samsat Medan Selatan)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki hubungan yang sangat kuat/sangat tinggi dengan pelayanan publik di kantor Samsat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan dimana $r = 0,84$. Ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* dengan pelayanan publik, dimana nilai kritiknya pada taraf signifikan 5% adalah 0,291. Sementara koefisien determinan diperoleh sebesar 70,56%. Hal ini menunjukkan tingkat pelayanan publik

Samsat Medan Selatan dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip good local governance sebesar 70,56% sementara 29,44% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ekanisa (2014) dengan judul Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi, tanggung jawab, kerjasama, keadilan, kesadaran, kemauan, merupakan variabel yang mempengaruhi penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan. Variabel partisipasi, tanggung jawab, kerjasama, keadilan, kesadaran, kemauan, memiliki hubungan yang signifikan. Diharapkan kepada seluruh lembaga pemerintahan untuk memaksimalkan penerapan prinsip *good governance*, meningkatkan kualitas pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat, dan berhasil mencapai tujuan yang optimal sesuai dengan yang direncanakan secara bersama.

F. Kerangka Teori

1. *Good Governance*

a. Pengertian *Good Governance*

Good governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. *World Bank* mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien,

penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mardiasmo, 2009:18).

Definisi *good governance* menurut LAN dan BPKP (2001: 6), yaitu: Penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Tata kelola organisasi yang baik bisa dilihat dari konteks mekanisme internal organisasi ataupun mekanisme eksternal organisasi. Mekanisme internal jauh lebih fokus kepada bagaimana pimpinan suatu organisasi mengatur jalannya organisasi sesuai efektif, efisien, dan ekonomi. Mekanisme eksternal lebih menekankan kepada bagaimana interaksi organisasi dengan pihak eksternal berjalan secara harmonis tanpa mengabaikan pencapaian tujuan organisasi.

Dengan demikian tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. Karakteristik *good governance* adalah masyarakat sipil yang kuat dan partisipatoris, terbuka, pembuatan kebijakan yang dapat

diprediksi, eksekutif yang bertanggung jawab, birokrasi yang profesional dan aturan hukum.

b. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2003:7) terdapat prinsip-prinsip *good governance government*, meliputi:

- 1) *Participation*, keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
- 2) *Rule of law*, kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
- 3) *Transparency*, transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
- 4) *Responsiveness*, lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani *stakeholder*.
- 5) *Consensus orientation*, berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
- 6) *Equity*, setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- 7) *Efficiency and Effectiveness*, pengelolaan sumber daya publik

dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

- 8) *Accountability*, pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
- 9) *Strategic vision*, penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Menurut Mardiasmo (2009:18) dari sembilan karakteristik tersebut terdapat tiga pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas, serta terdapat satu elemen lagi yang dapat mewujudkan *good governance* yaitu *value for money* (ekonomi, efisiensi, dan efektivitas).

a. Partisipasi (*Participation*)

Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif (Mardiasmo, 2009: 18). Ada beberapa indikator dari partisipasi, diantaranya:

- 1) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya, dan bersifat terbuka.
- 2) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.

b. Kepastian Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan prundangan-undangan haruslah

berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (impartialy), terutama tentang aturan hukum dan hak azasi manusia.

c. Transparansi

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan *disclosure* yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitori oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya suatu sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Transparansi atau keterbukaan dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) berlakunya prinsip *chek and balance* antar lembaga eksekutif dan legislatif (Mardiasmo, 2009: 18). Ada beberapa indikator dari transparansi, diantaranya:

- 1) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- 2) Kemudahan akses informasi.
- 3) Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap.
- 4) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

d. Tanggung Jawab (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

f. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang Baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan (*Decision Maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada public sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*).

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan warga Negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Konsep Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hak yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika

persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2011:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan secara sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kata kualitas dalam Sinambela (2011: 6) memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- 1) Kinerja (*performance*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Mudah dalam penggunaa (*ease of use*)
- 4) Estetika (*esthetics*)

Kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015: 3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manuis/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. Adapun dalam

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

Kualitas menurut Scherkenbach dalam Ariani (2003: 8), kualitas ditentukan oleh pelanggan yang menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkatan harga tertentu yang menentukan nilai produk tersebut.

Dari definisi di atas maka kualitas adalah penilaian terhadap produk baik berupa bentuk barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut memenuhi kebutuhannya.

b. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2011: 133) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Definisi pelayanan yang lain menurut Crosby dalam Ratminto dan Winarsih adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Monir dalam buku Pasolong (2011:128), mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993),

mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Daviddow dan Uttal dalam Surjadi (2012: 57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau usaha organisasi atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Konsep Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela dalam buku Pasolong (2011: 128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain dalam buku Surjadi (2012: 7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi:

- 1) Kepastian hukum.
- 2) Transparan.
- 3) Daya tanggap
- 4) Berkeadilan
- 5) Efektif dan efisien
- 6) Tanggung jawab
- 7) Akuntabilitas
- 8) Tidak menyalahgunakan kewenangan

Pelayanan Publik menurut Hopenhayn dalam Dwiyanto (2012: 138) dikatakan sebagai kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan bervariasi sesuai dengan keragaman masyarakat yang ada. Birokrasi pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang beranekaragam karena kebutuhan masyarakatnya juga beragam.

Berdasarkan pemaparan definisi di atas, peneliti menyimpulkan pelayanan publik sebagai sekelompok organisasi yang melaksanakan pelayanan publik baik dalam bentuk pelayanan maupun jasa publik dalam memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi (2012: 12) meliputi:

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Untuk mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintah, SDM Aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomr 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesain pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

f. Dimensi Kualitas Pelayanan

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Jika ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “*Concern*” pada pelanggan. Pada akhirnya bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2011: 134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Menurut Zeithmal dalam Pasolong (2011: 135) keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Zeithhaml dkk dalam Pasolong (2011: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servequal* tersebut yaitu:

- 1) *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsivess* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servequal* dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam studinya Parasuraman dalam Jurnal *Pendayagunaan Aparatur Negara* (2012: 170) menyimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berbeda dengan pendapat Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2012: 178) yang mengatakan terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang berorientasi pada proses yaitu:

- 1) Responsivitas : mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap layanan, keinginan dan aspirasi serta tuntunan customers.

- 2) **Responsibilitas** : suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) **Akuntabilitas** : suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2004 penilaian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) **Prosedur Pelayanan**
- 2) **Waktu Penyelesaian**
- 3) **Biaya Pelayanan**
- 4) **Produk Pelayanan**
- 5) **Sarana dan Prasarana**
- 6) **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Selanjutnya, Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

- 1) **Reliabilitas (*reliability*)** yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2) **Ketampakan fisik (*tangibles*)** yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Penampilan

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 3) Responsivitas (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Kepastian (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) Empati (*empathy*) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen

Dari dimensi kualitas pelayanan yang ada, maka peneliti memakai teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons. Teori tersebut sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

g. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT)

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Untuk melaksanakan tersebut maka diperlukan organisasi publik dan manajemen publik.

Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wadah untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik/ warga negara. Hal ini sejalan dengan Pamudji dalam LAN (1997) yang mengatakan bahwa: Untuk membenaran pelayanan kepada masyarakat seolah-olah telah terjadi suatu persetujuan antara pemerintah dan masyarakat bahwa masyarakat telah menyerahkan kewenangannya kepada pemerintah untuk diatur dan dilayani oleh pemerintah, sedangkan konsekuensinya adalah manakala pemerintah tidak sanggup melaksanakannya maka salah satu alternatifnya dikembalikan kepada rakyat.

Berdasarkan pembentukan pemerintahan tersebut, dapat dipahami bahwa pemerintah yang terbentuk merupakan pelayanan masyarakat yang harus memberikan kepuasan kepada masyarakat. Komitmen ini hanya bisa dipegang

kalau rakyat merasa bahwa pemerintahan yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakatnya.

Dalam konteks ini dapat dipahami bahwa pelayanan publik akan mengalami tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Ohmae (1991). Di Indonesia sendiri telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan seperti dikeluarkannya Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, serta Inpres nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat serta Kep.Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Semua langkah tersebut pada hakekatnya diarahkan untuk terciptanya organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Daerah Provinsi Bali yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang berada pada Samsat Sleman. Adanya keluhan dari masyarakat atau wajib pajak terhadap pelayanan pembayaran pajak PKB dan BBNKB yang diberikan pada Samsat Sleman secara implisit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum memuaskan. Berbagai hal yang mempengaruhi kondisi ini baik yang bersifat internal organisasi maupun eksternal organisasi pada Samsat Sleman yang tercermin dalam aspek:

kehandalan, ketanggapan keyakinan, empathy, berwujud, dan keadilan aparat pajak dalam memberikan pelayanan pembayar pajak PKB dan BBNKB.

Menurut pendapat Kotler (1997) bahwa kualitas pelayanan publik yang paling dominan berpengaruh terhadap pelayanan adalah dari aspek ketanggapan, maka sudah sewajarnya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan ini melalui pelayanan yang baik dan simpatik, karena pelayanan yang demikian akan dapat memberikan pemahaman tertentu bagi wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang patuh dan sadar atas kewajibannya untuk membayar pajak. Dengan demikian Pemerintah Daerah sebagai organisasi pelayanan publik pada tingkat lokal mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik pada masyarakatnya, sehingga masyarakat dapat memberikan kepercayaan bertanggung jawab, kepedulian dan kepatuhan pada Pemerintah Daerah.

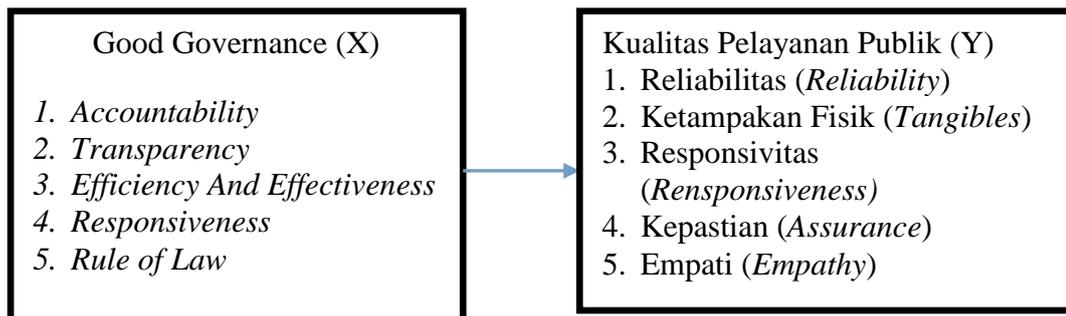
Kinerja pelayanan publik akan memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya tingkat kinerja pelayanan publik juga akan memberikan umpan balik (*feed back*) bagi perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik pada Samsat Sleman yang mengarah pada pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa (masyarakat). Sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam menentukan kebijakan dan sebagai sarana evaluasi berdasarkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kebijakan yang berlaku bagi instansi di Samsat Sleman untuk periode mendatang.

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Tidak ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).

Ha: Ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).



Gambar 1. Konsep Hipotesis Penelitian

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Desain penelitian adalah keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang ada dapat dijawab (Iqbal, Hasan. 2002: 31). Penelitian ini merupakan penelitian *Ex Post Facto*. Sugiyono (2012:7) mengemukakan bahwa penelitian *ex post facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk

meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian melihat kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dimana peneliti mendeskripsikan secara kuantitatif (angka-angka) kecenderungan-kecenderungan, perilaku-perilaku, atau opini-opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut (Creswell, 2010: 216).

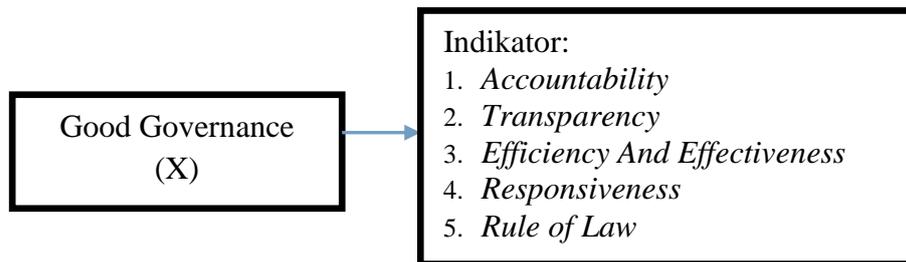
2. Konsep dan Variabel Penelitian

a. Definisi Operasional Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan landasan teori yaitu *Good Governance* dan kualitas pelayanan publik. Secara operasional variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut:

1) *Good Governance*

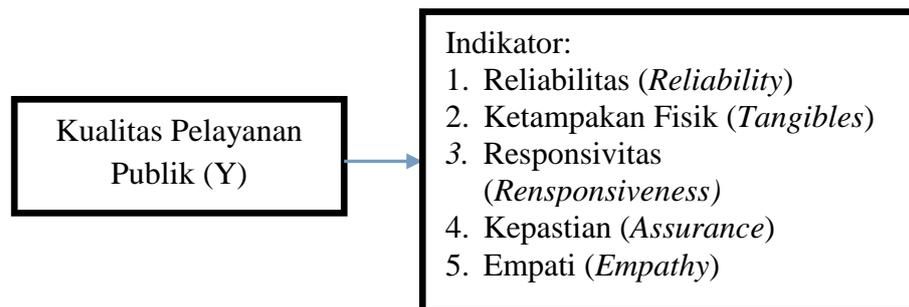
Good Governance yaitu penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.



Gambar 2. Konsep Definisi Operasional Penelitian

2) Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah kualitas pelayanan sekelompok organisasi yang melaksanakan pelayanan publik baik dalam bentuk pelayanan maupun jasa publik dalam memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat.



Gambar 3. Konsep Definisi Operasional Penelitian

3) Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan good governance adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi

proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hal ini dikarenakan Kinerja pelayanan publik akan memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya tingkat kinerja pelayanan publik juga akan memberikan umpan balik (*feed back*) bagi perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik pada Samsat Sleman yang mengarah pada pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa (masyarakat). Sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam menentukan kebijakan dan sebagai sarana evaluasi berdasarkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kebijakan yang berlaku bagi instansi di Samsat Sleman untuk periode mendatang.

b. Variabel Penelitian

“Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian” (Suharsimi, 2010: 161). Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah *good governance* dan sebagai variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan publik.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di SAMSAT Sleman periode April 2017.

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sukardi (2004: 54) sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih untuk sumber data. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Artinya, teknik pengambilan sampel berdasarkan wajib pajak yang ditemui secara kebetulan di SAMSAT Sleman. Jadi, sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak di SAMSAT Sleman periode April 2017.

4. Teknik Pengumpulan Data

Riduwan (2009: 24) menyatakan bahwa “teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data”. Menurut Hasan (2002: 83) teknik pengumpulan data adalah suatu cara pencatatan peristiwa-peristiwa, hal-hal, keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik pada elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket dan dokumentasi.

a. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden (Hasan, 2002: 83). Menurut Riduwan (2009: 26), tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden. Dilihat dari bentuk pertanyaan yang disajikan, angket dibedakan ke dalam tiga jenis, yaitu angket tertutup, angket terbuka, dan angket semi terbuka. Akan tetapi, pada penelitian ini hanya menggunakan satu jenis angket saja yaitu angket tertutup. Angket tertutup merupakan angket yang pertanyaan atau pernyataannya tidak memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan jawaban dan pendapatnya sesuai dengan keinginan responden (Hasan, 2002: 84). Jadi pada angket ini, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai menurut responden, biasanya dengan cara memberi tanda silang (x) atau *checklist* (√) pada jawaban yang dipilih.

Skala yang cocok dengan kuesioner adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan metode skala yang mengukur tanggapan positif dan negatif terhadap suatu pernyataan. Supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak

menggunakan jawaban netral (Mulyatiningsih, 2011: 29). Skala jawaban yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skoring Jawaban Pada Kuesioner

Gradasi Nilai	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Berikut ini adalah kisi-kisi kuesioner yang akan digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan data. Kisi-kisi kuesioner dapat divisualisasikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Good Governance (X)	1. <i>Accountability</i>	a. Pegawai selalu disiplin dan bertanggung jawab dalam pekerjaan.	1
		b. Pegawai sudah bekerja secara tupoksi.	1
	2. <i>Transparency</i>	a. Terdapat keterbukaan informasi bagi masyarakat	1, 2, 3
	3. <i>Efficiency and effectiveness</i>	a. Struktur organisasi yang sudah ditetapkan itu selalu menghasilkan suatu efektivitas yang sesuai TUPOKSI.	1
		b. Susunan struktur organisasi selalu ditempatkan pegawai yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	1
	4. <i>Responsiveness</i>	a. Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang dihadapi masyarakat.	1, 2
		b. Penyelesaian pekerjaan selalu tepat waktu.	1
	5. <i>Rule of law</i>	a. Membangun sistem hukum yang sehat	1
		b. Dapat mengikis secara tuntas terhadap budaya	1
	Jumlah Item		

Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	1. Reliabilitas (<i>reliability</i>)	a. Kecepatan sistem	1
		b. Tanggap dan cepat	1
	2. Ketampakan fisik (<i>tangibles</i>)	a. Peralatan	1
		b. Personil	1
		c. Komunikasi	1
3. Responsivitas (<i>responsiveness</i>)	a. Kemauan membantu wajib pajak	1, 2, 3	
4. Kepastian (<i>assurance</i>)	a. Ketepatan dalam validasi data	1	
	b. Kemudahan sistem	1	
	c. Keakuratan data	1	
5. Empati (<i>empathy</i>)	a. Tersedianya kotak saran bagi wajib pajak	1	
Jumlah Item			12

5. Validitas dan Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan baik apabila memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel” (Suharsimi, 2010: 211). Mengetahui Valid dan reliabel suatu instrumen maka sebelum penelitian perlu dilakukan uji coba instrumen terlebih dahulu. Hasil uji coba inilah yang nantinya menjadi dasar untuk menentukan validitas dan reliabilitas instrumen.

a. Validitas

Menurut Suharsimi (2010: 211), “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”. Instrumen dikatakan valid apabila mempunyai validitas yang tinggi, artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sebaliknya instrumen dikatakan kurang valid dan sah apabila mempunyai validitas yang rendah. Selanjutnya uji validitas

dalam penelitian ini menggunakan analisis butir, dimana untuk menguji validitas setiap butir, maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Dikatakan suatu instrumen valid apabila nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} . Perhitungan validitas dilakukan dengan rumus dari Pearson, yaitu:

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} - \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{XY} = koefisien korelasi
- N = jumlah sampel
- ΣX = jumlah skor butir
- ΣY = jumlah skor total
- ΣXY = jumlah perkalian X dan Y

b. Reliabilitas

“Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen” (Hasan, 2002: 77). Menurut Suharsimi (2010: 221), “reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Sugiyono (2012: 121) menyatakan bahwa, “suatu instrumen dapat disebut reliabel apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* \geq 0,6. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen
 k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir
 σ_t^2 : varians total

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Prasyarat Analisis

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan analisis prasyarat. Analisis prasyarat merupakan analisis data yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Hasil uji prasyarat disajikan berikut ini:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada masing-masing data penelitian dan dilakukan sebelum menguji hipotesis. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data penelitian. Setelah dapat diketahui jika data itu normal, maka dapat uji hipotesis dapat dilakukan dengan uji statistik parametris. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dan pengerjaannya menggunakan program SPSS 13.00. Untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak dapat diketahui dari nilai signifikansi $> 0,05$.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas dalam pelaksanaannya menggunakan analisis varians melalui program SPSS

for Windows 13.0 Version. Kaidah yang digunakan adalah jika $p > 0.05$ maka hubungan antara keduanya adalah linear dan sebaliknya apabila $p \leq 0.05$ maka hubungan antara kedua variabel tidak linear.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel sikap terhadap variabel minat belanja. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah sebagai berikut.

1) Analisis Regresi Sederhana

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi :

(1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.

(2) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

b) Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel:

(1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima.

(2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- a) $H_{01}: \beta_1 \leq 0$, artinya tidak ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).
- b) $H_{a1}: \beta_1 > 0$, artinya Ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).

2) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar persentase variasi variabel bebas pada model dapat diterangkan oleh variabel terikat (Gujarati, 1995). Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.