

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Sedangkan Hatta (1995 ; 14) mengatakan bahwa ilmu adalah pengetahuan yang teratur tentang pekerjaan hokum kausal dalam suatu golongan masalah yang sama tabiatnya, maupun menurut kedudukannya yang tampak dari luar, maupun menurut bagunannya dari dalam.

Pemerintah merupakan sekelompok orang yang dianggap mampu untuk menjalankan pemerintahan secara sah berdasarkan undang-undang. Syafiie (2005;20) mengemukakan bahwa pemerintahan berasal dari kata pemerintah, dan pemerintah berasal dari kata perintah yang memiliki empat unsur yaitu : ada dua pihak terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan yang di perintah memiliki kekuatan.

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publk dan layanan sivil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Sedarmayanti (2004: 11) menyatakan terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan apresiasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat

berlansung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari (KKN) Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Ndraha (2005; 141) mendefinisikan pemerintahan, yaitu proses cara perbuatan, pemerintah. Selanjutnya Ndraha juga mengatakan (2007: 2004) Pemerintahan (*Government*) adalah pelaku Sub Kultur Kekuasaan (SKK) dan hanya salah satu di antara ketiga sub kultur masyarakat, tanpa ada sub kultur lainnya tidak terjadi pemerintahan, tanpa SKE dan SKP yang terjadi adalah unjuk kekuatan, pemaksaan, aksi kekerasan, kesewenang-wenangan, dan penindasan SKK terhadap dua sub kultur lainnya.

Kemudian Budiarto (2008; 21) menjelaskan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut. Selanjutnya konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah negara (*state*), kekuasaan (*Power*), pengambilan keputusan (*Decisionmaking*), kebijaksanaan (*policy, beleid*) dan pembagian (*distribution*) atau alokasi (*allocation*).

Menurut M. Ryas Rasyid (1997; 71) secara umum tugas pokok pemerintahan mencakup tujuh (7) bidang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.

- 2) Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontok diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- 3) Menjamin diterapkannya peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- 4) Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
- 5) Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- 6) Menetapkan kebijaksanaan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- 7) Menerapkan kebijaksanaan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Situmorang (1993;7) dapat diartikan sebagai badan atau lembaga para penguasa sebagai jabatan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan pemerintah, pelaksanaan kegiatan pemerintah tersebut diharapkan menaati ketentuan hukum dalam batas wilayah Negara, baik oleh setiap warga Negara maupun secara kolektif oleh setiap komponen pemerintahan dan masyarakat.

Ndraha (2005;36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan

yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997;13)

antara lain:

1. Menjamin keamanan dari segala ancaman baik dari luar negeri maupun dalam negeri.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upayah untuk kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebutkan bahwa dalam menjalankan pemerintahan disebut azas pemerintahan agar berjalan sesuai tujuan di bentuknya Negara, yaitu:

1. Azas Desentralisasi adalah penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan yang ada di daerah.
2. Azas dekosentralisasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada aparat pemerintah pusat yang ada di daerah untuk melaksanakan tugas pemerintah pusat di daerah. dengan kata lain, dekonsentrasi adalah perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah
3. Tugas pembantu adalah azas untuk turut sertanya pemerintah daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintah pusat yang ditugaskan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie, 2007;32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas-

dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau

2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Kemudian Braz (dalam Syafiie, 2005; 35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tata cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Syafhendri (2008; 35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam arti sempit adalah Eksekutif yang menjalankan pemerintahan dengan pedoman atas peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah eksekutif, legislatif, yudikatif secara bersama-sama menjalankan pemerintah dengan saling berkoordinasi agar tujuan Negara dapat terwujud.

Menurut Munaf (2015;47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Yusri Munaf 2015;47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarcy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Yusri Munaf, 2015;48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.

2. Konsep Pelayanan

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah 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 Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011; 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servicemerupakan* produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2011:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moenir (2008 : 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang publik harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu :

- a. Ketelitian
- b. Profesionalitas
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana
- d. Kejelasan kebijakan
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standar
- f. Kopensasi yang sesuai
- g. Mekanisme kerja

Menurut Rusli (2004:102), pelayanan publik (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “ pelayanan yang mengandung cirri :

- a. Efisiensi
- b. Efektifitas
- c. Kopetensi
- d. ketepatan waktu
- e. dan Kesamarataan.

- 1) Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
- 2) Efektifitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan

seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

- 3) Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif dan berkopeten.
- 4) Ketepatan Waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 5) Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yang sama.

Pelayanan publik merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif/Tarif

Biaya 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

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Ndraha (2005: 69-71) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesame

bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertical dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagi bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horisontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayanani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak Hal ini meliputi :

- a. Kompetensi.
- b. Produk
- c. Efektif
- d. Ketepatan waktu
- e. Efisiensi

Pelayanan publik menurut Widodo, (2001: 131) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Widodo (dalam Syafhendri, 2008 : 265) mengatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang di cirikan oleh adanya akuntabilitasi dan responsibilitasi dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun cirri tersebut adalah Efisiensi, Efektifitas, Kopetensi, ketepatan waktu dan Kesamarataan. Sedangkan menurut Dwiyanto (dalam Syafhendri, 2008 : 266) mengatakan bahwa efisiensi pelayanan public dapat di lihat dari perspektif pemberian layanan dan perspektif pengguna layanan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan agar layanan murah dan tidak menjadi pemborosan sumberdaya public. Pelayanan public sebaiknya juga melibatkan sedikit pegawai dan di beri waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energy.

Selanjutnya menurut Thoa (1996 : 43) mengatakan pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur, yaitu : pelayanan yang merata dan sam, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang memenuhi jumlah barang dan jasa, pelayanan yang berkesinambungan, dan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

3. Pajak

Menurut Andriani (Dalam Rahman, 2010; 15) Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang langsung dapat

ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dan Menurut UU Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (UU KPU) No.28 Tahun 2007 (Dalam Rahman,2010;15) Pajak adalah Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari berbagai defenisi yang diberikan terhadap pajak, baik pengertian secara ekonomis (Pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) maupun pengertian secara yuridis (Pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri pajak di Indonesia adalah;

1. Pajak dipungut oleh negara, baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya
2. Pemungutan Pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (Wajib Pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungutan pajak/administrator pajak)
3. Pemungutan pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjuk adanya imblan (Kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para Wajib Pajak

5. Selain fungsi budgeter (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara /Anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintah, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakn negara dalam lapangan ekonimi dan sosial (Fungsi mengatur/regulatif).

Pengertian pajak menurut Waluyo (2002;3) dalam disertasinya yang berjudul "Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong; "Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum,, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum". Dari definisi di atas tidak tampak istilah "dipaksakan" karena bertitik tolak istilah "iuran wajib".

Soemitro (Dalam Waluyo 2011; 23) menyatakan; "Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang(yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal(kontaprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut.

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Bedasarkan penjelasan diatas diartikan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Djajadiningrat pajak adalah suatu kewajiban yang menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan pemerintah yang telah ditetapkan serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

B. Kajian Terdahulu

Satya Hadi Hogantara, 2013 Skripsi Evaluasi Pelayanan Pubulik dalam pembayaran Kendaraan Roda Dua di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan samsat Kabupaten pelalawan dinilai belum memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan ketentuan pelayanan Samsat Kabupaten Pelalawan terlihat bahwa dalam waktu penyelesaian belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan bahwa penyelesaian pembayaran pajak Kendaraan Roda dua mencapai 3 sampai 5 jam sementara didalam ketetapan nya 15 menit sehingga masyarakat tidak menerima kepuasan pelayanan yang

diberikan serta prosedur pelayanan yang harus pindah kemeja lain yang seharusnya cukup diselesaikan di satu meja saja sehingga tidak memakan waktu yang lama.

Elyasip S Sembiring, 2014. Skripsi Analisa Kinerja Samsat Kabupaten Siak dalam penerimaan pembayaran pajak kendaraan Roda Dua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja samsat Kabupaten Siak dinilai masih mengalami hambatan dalam pencapaian pelayanan yang diberikan mulai waktu pelayanan dinilai pegawai masih belum ada ditempat sementara pelayanan pembayaran pajak sudah dapat menerima pelayanan mulai jam 08.00 wib sementara dilapangan dibukan sekitar jam 09.00 Wib serta tidak sportifnya Samsat dalam memberikan pelayanan bahwa mengutamakan orang terdekat untuk dilayani begitu juga pembiayaan cenderung pegawai mengutamakan pengurusan melalui calo sehingga terlihat bahwa kinerja pegawai kantor samsat Kabupaten pelalawan dinilai belum bekerja dengan maksimal sesuai dengan SOP dan ketentuan kerja dan kedisiplinan waktu bekerja.

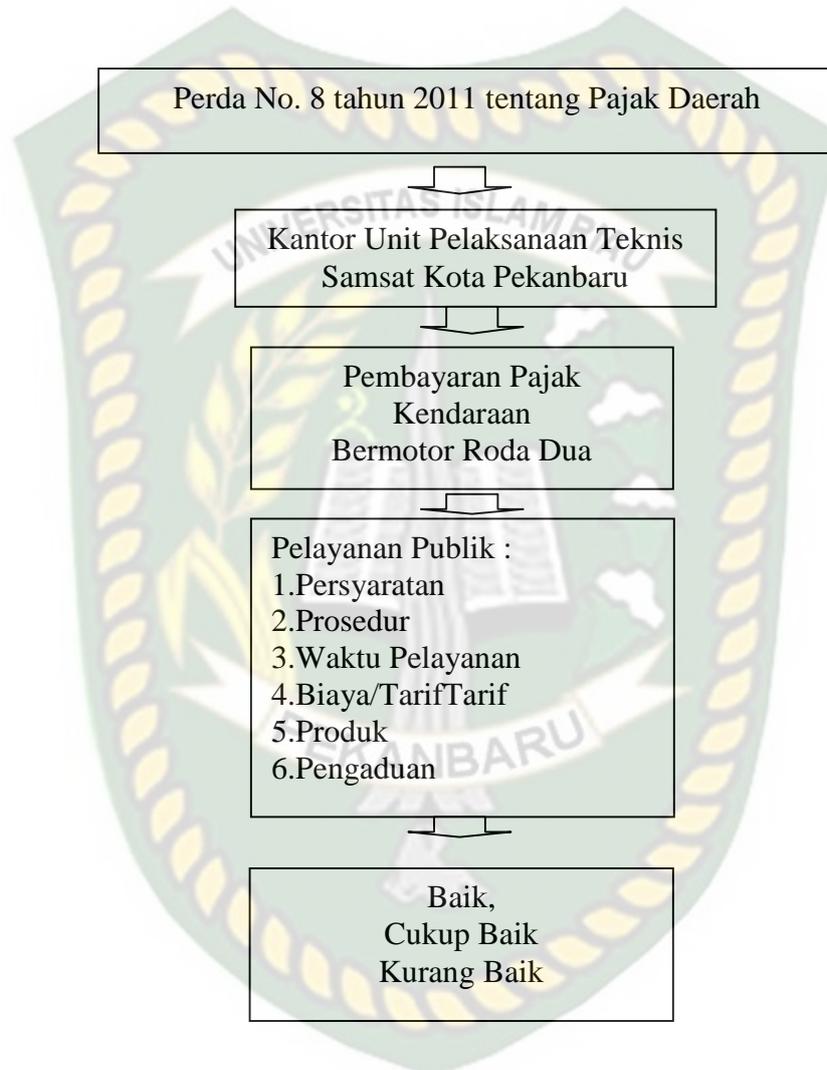
Faisal Yunan Siregar, 2016. Skripsi Efektivitas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua di Kantor Samsat Rokan Hulu. Bahwa hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan roda dua dinilai masih mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan hal ini terlihat pelayanan pembayaran pajak Roda Dua bahwa masih kurangnya Locket Penerimaan Pembayaran pajak sehingga loket yang ada sebanyak 2 digunakan bagi pelayanan lainnya sehingga memakan waktu dalam penyelesaian pelayanan sementara di SOP telah ditetapkan waktu penyelesaian pembayaran pajak

Kendaraan Roda dua dengan waktu 15 menit melainkan sampai dengan 1 dengan 3 jam. Begitujuga pegawai terlihat belum dapat memberikan pengarahan apabila masyarakat merasa kesulitan dalam penyediaan persyaratan pembayaran pajak dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan serta masih ditemukannya adanya calo dalam pembayaran pajak kendaraan sehingga pegawai cenderung mengutamakan calo dikarenakan adanya pembiayaan tambahan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa penelitian terlebih dahulu dengan penelitian ini mengungkapkan bahwa penelitian ini menjelaskan bahwa Masih kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan Roda Dua sehingga terlihat lambatnya penyelesaian pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat pemohon pembayar pajak kendaraan harus antri dan menunggu lama. Begitu juga ketepatan waktu dalam pelayananan pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda dua. Misalnya dalam pemeriksaan kelengkapan berkas ditentukan 15 Menit melainkan cenderung sampai dengan 1 hari. Belum tersedianya Fasilitas penunjang pelayanan seperti loket, computer, ruang tunggu masih tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang mengurus perpanjangan STNK roda dua tersebut.

C. Kerangka Pikiran

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru



Sumber ; Modifikasi Peneliti, 2018

D. Konsep Operasional

1. Pelayanan adalah sebagai suatu yang berupa jasa memiliki karakteristik tidak nyata (*intangible*) tapi dapat dirasakan.
2. 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.

3. Masyarakat dalam hal ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda dua.
4. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Khususnya Kendaraan Bermotor.
5. Pendapatan Asli Daerah adalah seluruh penghasilan yang di hasilkan daerah untuk kegiatan rutin dan pembangunan
6. Sektor Pajak adalah salah satu sektor yang besar dalam menghasilkan pajak daerah Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermesin yang menggunakan jalan raya di Kota Pekanbaru khususnya
7. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat adalah salah satu organisasi yang bergerak untuk melakukan pengurusan setiap kendaraan bermotor di setiap daerah
8. Persyaratan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
9. Sistem Mekanisme, dan persyaratan adalah pelayanan yang didasarkan mekanisme pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat
10. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

11. Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
12. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1. Operasional variabel penelitian Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel Penelitian	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Pelayana Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa yang baik dalam	Pelayana n	1. Persyaratan	a. Pengisian formulir. b. Melengkapi berkas. c. Mengikuti pelayanan dari bagian satu ke bagian lainnya	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Prosedur	a. Prosedur yang diberikan jelas. b. Prosedur mudah dipahami. c. Prosedur tidak berbeli-belit.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan		3. Biaya Pelayanan	a. Ketetapan Pajak. b. Biaya Pembayaran Pajak.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Waktu Pelayanan	a. Penyelesaian Pelayan dengan tepat waktu b. Penyelesaian pelayan diterima dengan tepat. c. Penyelesaian pelaksanaan. pelayanan dengan baik.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Biaya Pelayanan	c. Ketetapan Pajak. d. Biaya Pembayaran Pajak.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Produk	a. Keramahan dan kesidiplinan kerja. b. Mengutamakan Ketelitian kerja. c. Mengutamakan Kualitas kerja.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		7. Pengaduan	a. Penyediaan kotak saran. b. Portal pengaduan dalam website.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber ; *Olahan Data Penelitian, 2018*

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru, maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat di nilai melalui indikator berikut ;

Baik :Apabila semua indicator pada katagori baik berada pada rentangpersentase 67%-100%

Cukup Baik ;Apabila semua indicator pada katagori cukup baik berada pada rentang persentase 34%-66%

Kurang Baik ;Apabila semua indicator pada katagori kurang baik berada pada rentang persentase 1%-33%

Selanjutnya untuk pengukuran adapun pengukuran indicator sebagai berikut ;

1. Persyaratan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

2. Prosedur, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

3. Waktu Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

4. Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

5. Produk, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

6. Pengaduan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

