

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada bagian ini ada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kaitandengan penelitian yang dilakukan peneliti dan menjabarkan apa yang menjadi persamaan dan perbedaannya berikut ini yang dimaksud adalah :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-	Kuantitatif	Dari analisis, didapat koefisien deter-minasi sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam pene-litian ini. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap,

		Ktp) Di Kota Depok)	<p>jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara berarti terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman e-KTP. Secara parsial subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Subvariabel reliabilitas yang meliputi menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, merupakan subvariabel kualitas</p>
--	--	------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>pelayanan yang dominan mempengaruhi kualitas masyarakat yang mendapatkan pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok.</p>
2.	<p>Irma Ifatul Afifah (2021)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wp Orang Pribadi</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini berarti kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak dilaksanakan oleh petugas dan tersampaikan kepada Wajib Pajak dengan baik. Dengan kewajiban yang dimiliki petugas pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap adanya masalah yang terjadi ataupun ada pertanyaan dari masyarakat/Wajib Pajak dapat memotivasi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban</p>

				<p>membayarnya. Variabel efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini dipengaruhi dengan semakin berkembangnya teknologi yang modern seperti (e-registration, e-filing, e-SPT) layanan perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan kesan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan mendorong Wajib Pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar kewajibannya.</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



3.	Lukaman Hakim (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur	Kuantitatif	Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif cukup terhadap Variabel Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur. a. Melalui uji regresi Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur sebesar 0.737. b. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,737, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur meningkat. c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t)
----	-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.</p>
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Menggunakan metode kuantitatif. Hasil

penelitian tersebut adalah 1. Dari analisis, didapat koefisien determinasi sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. 2. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara berarti terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman e-KTP. 3. Secara parsial subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 4. Subvariabel reliabilitas yang meliputi menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, merupakan subvariabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kualitas masyarakat yang mendapatkan pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Irma Ifatul Afifah yang berjudul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WP ORANG PRIBADI “. Menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian tersebut adalah Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan analisis regresi

linier berganda. Penelitian ini telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo.(1) Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini berarti kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak dilaksanakan oleh petugas dan tersampaikan kepada Wajib Pajak dengan baik. Dengan kewajiban yang dimiliki petugas pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap adanya masalah yang terjadi ataupun ada pertanyaan dari masyarakat/Wajib Pajak dapat memotivasi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban membayar.(2) Variabel efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini dipengaruhi dengan semakin berkembangnya teknologi yang modern seperti (e-registration, e-filling, e-SPT) layanan perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan kesan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan mendorong Wajib Pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar kewajibannya.

Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Lukman Hakim yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur”. Menggunakan metode kuantitatif eksplanatif. Hasil dari penelitian tersebut adalah :

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh hasil bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif cukup terhadap Variabel

Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

a. Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur sebesar 0.737.

b. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,737, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 41,2%.

c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur. Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan tarif $\alpha = 5\%$ dengan demikian $[p = 0.000$

$< \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

2. Terhadap teori yang digunakan, yakni teori Kualitas Pelayanan dari Boeddiharjo dan teori Efektivitas dari Soedarmayanti, menunjukkan adanya korelasi dan hubungan yang kuat atas indikator-indikator yang diteliti, sehingga keduanya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

E-retribusi pasar termasuk dalam agenda implementasi transaksi non tunai untuk pengelolaan pendapatan retribusi daerah . Tujuan Pemerintah Kota Salatiga menerapkan e-retribusi pasar adalah: (1) menyelenggarakan tertib administrasi pemungutan dan pengelolaan retribusi pasar secara elektronik; (2) meminimalisir penyimpangan penarikan retribusi pasar; (3) efisiensi pengelolaan keuangan retribusi pelayanan pasar; (4) membangun kesadaran untuk bertanggung jawab terhadap kewajiban; (5) mewujudkan "Salatiga Smart City".

Di satu sisi, e-retribusi pasar dapat menjadi solusi kebutuhan akan sistem pemantauan mulai dari pendaftaran wajib retribusi, pembayaran wajib retribusi pasar, proses pelaporan hasil penarikan retribusi pasar dan tunggakan wajib retribusi pasar . Di sisi lain, melalui penerapan e-retribusi pasar juga diyakini dapat meningkatkan pendapatan daerah yang optimal untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah, serta menekan kemungkinan adanya pungli dan korupsi.

Bagi para pedagang, sistem ini akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bahwa uang hasil retribusi pasar yang mereka

setorkan sudah pasti masuk kas rekening daerah, sehingga hal ini dapat mengurangi prasarangka buruk masyarakat. Selain itu pedagang tidak perlu repot menyiapkan uang recehan untuk pembayaran retribusi setiap harinya. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam konsep transaksi e-retribusi pasar, yaitu BKD (Badan Keuangan Daerah), Bank, Bendahara Dinas Perdagangan, Bendahara Keuangan Daerah dan wajib retribusi.

Implementasi konsep retribusi pasar elektronik⁵ baru diberlakukan secara bertahap di dua pasar tradisional, yaitu Pasar Blauran I dan Pasar Raya I sebagai pilot project, sebelum dilakukan pemerataan penerapan sistem serupa di pasar-pasar tradisional lainnya. Sosialisasi konsep sistem dan mekanisme pembayaran retribusi pasar elektronik telah diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Salatiga.

Selain itu, penerapan e-retribusi pasar mendapatkan respon yang cukup baik dari warga pedagang yang tergabung dalam paguyuban pasar di masing-masing pasar tradisional⁶. Adapun pelatihan penggunaan e-retribusi pasar untuk metode penarikan retribusi pasar bagi petugas UPTD di Dinas Perdagangan juga telah dilakukan. Konsep e-retribusi pasar mendapat dukungan penuh kepala dinas, seluruh unit dan staff internal Dinas Perdagangan. Sedangkan dukungan eksternal juga dari Kepala Daerah Kota Salatiga, DPRD Kota Salatiga, Bank Daerah (vendor penyedia kartu elektronik dan alat EDC), serta penyedia barang dan jasa (vendor penyedia aplikasi SIM e-retribusi pasar).

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.¹¹

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik

¹¹ Widya Arum Vellayati.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Hal.45

pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”.

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan

standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003, h.36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Sampara Lukman (2003:10), Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Zeithalm, Berry, dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa.¹²

¹² Lukman Hakim.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur. Hal 53

2.2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).¹³ Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:



Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

¹³ A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press). Hlm 240

3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- 
1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.¹⁴

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan

¹⁴ Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.¹⁵

Lebih lanjut, Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.¹⁶

Pelayanan publik menurut Pasolong 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. Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁷

2.2.3 Retribusi

“Menurut Munawir”, dalam Anggoro (2017:239) menyebutkan bahwa Retribusi adalah iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Paksaan ini bersifat ekonomis karena siapa saja

¹⁵ Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal.141

¹⁶ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 5

¹⁷ Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. CV Alfabeta, Bandung. Hal. 128

yang tidak dapat merasakan jasa balik dari pemerintah dia tidak akan dikenakan iuran itu. Retribusi Daerah merupakan salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki prospek yang sangat baik untuk dikembangkan. Oleh sebab itu retribusi daerah harus dikelola secara profesional dan transparan dalam rangka usaha meningkatkan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah.

“Menurut UU No. 34/2000”, Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa retribusi adalah pemungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Menurut Firdausy (2017:67) menyatakan bahwa Retribusi daerah, sebagaimana halnya pajak daerah merupakan salah satu pendapatan asli daerah, diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat .

Berdasarkan Pasal 1 angka 64 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Retribusi Daerah atau yang disebut dengan retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada Orang Pribadi atau Badan. Jasa yang dimaksud adalah kegiatan pemerintah daerah berupa usaha dan pelayanan yang menyebabkan barang, fasilitas atau kemanfaatan lainnya yang dapat dinikmati oleh Orang Pribadi atau Badan. Berbeda dengan pajak yang dikenakan tidak berdasarkan pelayanan langsung, retribusi hanya dapat dikenakan apabila

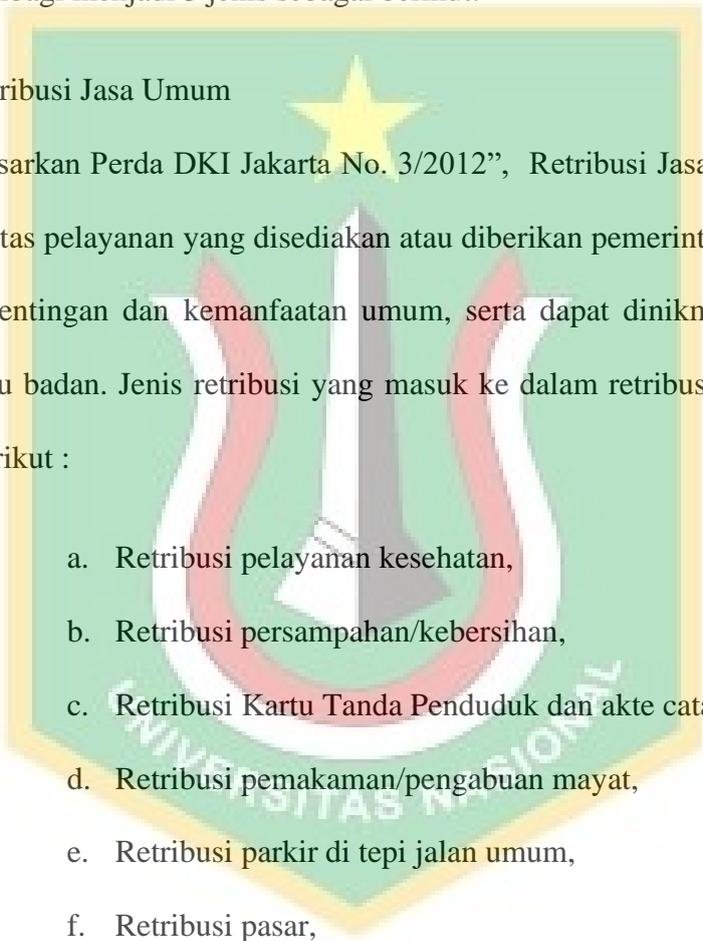
pemerintah daerah memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat atau pemerintah daerah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan tertentu.

2.2.3.1 Jenis- Jenis Retribusi

“Berdasarkan Perda DKI Jakarta No. 3/2012”, Tentang Retribusi Daerah, Retribusi dibagi menjadi 3 jenis sebagai berikut:

a. Retribusi Jasa Umum

“Berdasarkan Perda DKI Jakarta No. 3/2012”, Retribusi Jasa Umum adalah pungutan atas pelayanan yang disediakan atau diberikan pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum, serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Jenis retribusi yang masuk ke dalam retribusi umum adalah sebagai berikut :

- 
- a. Retribusi pelayanan kesehatan,
 - b. Retribusi persampahan/kebersihan,
 - c. Retribusi Kartu Tanda Penduduk dan akte catatan sipil,
 - d. Retribusi pemakaman/pengabuan mayat,
 - e. Retribusi parkir di tepi jalan umum,
 - f. Retribusi pasar,
 - g. Retribusi pengujian kendaraan bermotor,
 - h. Retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran,
 - i. Retribusi penggantian biaya cetak peta,
 - j. Retribusi pelayanan tera/tera ulang,

- k. Retribusi pelayanan kesehatan,
- l. Retribusi persampahan/kebersihan,
- m. Retribusi Kartu Tanda Penduduk dan akte catatan sipil,
- n. Retribusi pemakaman/pengabuan mayat,
- o. Retribusi parkir di tepi jalan umum,
- p. Retribusi pasar,
- q. Retribusi pengujian kendaraan bermotor,
- r. Retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran,
- s. Retribusi penggantian biaya cetak peta,
- t. Retribusi pelayanan tera/tera ulang,
- u. Retribusi penyedotan kakus,
- v. Retribusi pengolahan limbah cair,
- w. Retribusi pelayanan pendidikan, dan
- x. Retribusi pengendalian menara komunikasi.

2. Retribusi Jasa Usaha

“Berdasarkan Perda DKI Jakarta No. 3/2012”, Retribusi Jasa Usaha adalah pungutan atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersial, yang meliputi pelayanan daerah dengan menggunakan/memanfaatkan kekayaan daerah yang belum dimanfaatkan, dan/atau pelayanan oleh pemerintah daerah sepanjang belum disediakan secara memadai oleh swasta. Jenis retribusi yang masuk ke dalam retribusi Jasa usaha adalah sebagai berikut:

- Retribusi jasa usaha pemakaian kekayaan daerah,
- Retribusi pasar grosir/pertokoan,
- Retribusi tempat pelelangan,
- Retribusi terminal,
- Retribusi tempat khusus parkir,
- Retribusi tempat penginapan/pesangrahan/vila,
- Retribusi rumah potong hewan,
- Retribusi pelayanan kepelabuhanan,
- Retribusi tempat rekreasi dan olahraga,
- Retribusi penyeberangan di air, serta
- Retribusi penjualan produksi usaha daerah.

3. Retribusi Perizinan Tertentu

“Berdasarkan Perda DKI Jakarta No. 3/2012”, [5] Retribusi Perizinan Tertentu adalah pungutan atas pelayanan perizinan tertentu oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Jenis retribusi yang masuk ke dalam retribusi perizinan tertentu adalah sebagai berikut:

- a. Retribusi izin mendirikan bangunan,
- b. Retribusi izin tempat penjualan minuman beralkohol,

- c. Retribusi izin gangguan,
- d. Retribusi izin trayek, dan
- e. Retribusi izin usaha perikanan.

4. Retribusi Pasar

Adapun jenis retribusi yang paling banyak dihimpun oleh Subbagian Keuangan Dinas PPKUKM Pemprov DKI Jakarta adalah Retribusi Pasar. “Berdasarkan Perda DKI Jakarta No. 3/2012”, [5] Retribusi pasar adalah pemberian pelayanan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupa penyediaan fasilitas pasar tradisional/sederhana.

2.2.3.2 Sifat- sifat Retribusi

Sifat-sifat Retribusi Daerah Menurut Haritz dalam Anggoro (2017:240) dapat terlihat sifat-sifat retribusi daerah adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaannya bersifat ekonomis;
- 2) Ada imbalan langsung kepada pembayar;
- 3) Iurannya memenuhi persyaratan, persyaratan formal dan material tetapi tetap ada alternatif untuk membayar;
- 4) Retribusi merupakan pungutan yang umumnya budgetairnya tidak menonjol;
- 5) Dalam hal-hal tertentu retribusi daerah digunakan untuk suatu tujuan tertentu, tetapi dalam banyak hal tidak lebih dari pengembalian biaya yang telah dibukukan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi permintaan masyarakat.

2.2.4 Efektifitas Program

Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Siagian (2008) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya , sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.¹⁸

Siswanto (2007 : 55) dalam bukunya “Pengantar Manajemen” mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan

¹⁸ Utari Wulandari dan H. Jhon Simon. 2019. PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDORAME BARAT I KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN. Hal 2

program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).¹⁹

Suatu program dapat dievaluasi dengan efektivitas pelaksanaannya. Menurut Emerson dalam Handyaningrat (2004) efektivitas adalah pengukuran dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Demikian pula menurut Schermerhorn (2008), efektivitas merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan. Sedangkan menurut Devung (2002), efektivitas merupakan tingkat kemampuan untuk mencapai tujuan dengan tepat dan baik. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Barnard (2002), bahwa efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama. Pendapat konkrit dari Peter Drucker dalam Handoko (2003) bahwa, efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau instrument yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁰

2.2.4.1 Pendekatan Efektivitas Program

Pendekatan Efektivitas. Berkaitan dengan pendekatan efektivitas, Lubis dan Husseini menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

- a. Pendekatan sumber (resource approach), yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

¹⁹ *Ibid.*,

²⁰ Cica Nopika Sari, Meyzi Heriyanto, dan Zaili Rusli. 2018. EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS RUKUN WARGA. Hal 137

b. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan organisasi internal atau mekanisme organisasi.

c. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana. (Lubis dan Hussein, 1987:55).

Dari tiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai sasarnya. Selanjutnya untuk mengetahui ketercapaian suatu tujuan dalam suatu program dibutuhkan ukuran efektivitas untuk mengukur keberhasilan sebuah program.²¹

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan output program (Ditjen Binlantas Depnaker, 1983, dalam Setiawan, 1998).

Sementara itu pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Hal tersebut dinyatakan oleh Kerkpatrick yang dikutip oleh Cascio (1995) bahwa evaluasi terhadap efektivitas program pelatihan dapat dilakukan, diantaranya melalui reaksi peserta terhadap program yang diikuti.

²¹ Fajri Miftahuddin

Disini peneliti menggunakan Budiani dalam mengukur efektivitas program e-retribusi karena sangat cocok digunakan untuk mengukur suatu program dan untuk teori efektivitas menggunakan teori efektivitas menurut Siagian (2008) karena lebih cocok untuk penelitian ini.

Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

- 1, Ketepatan sasaran program, Yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- 2, Sosialisasi program, Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
- 3, Pencapaian Tujuan program, Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 4, Pemantuan program, Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.²²

²² Rizcah Amelia. 2015. EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENANGANAN ANAK JALANAN DI DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR. Hal 17-18

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut McGaghie (2001) Pengertian kerangka berpikir adalah proses yang mengatur panggung untuk penyajian pertanyaan penelitian tertentu yang mendorong investigasi dilaporkan berdasarkan pernyataan yang ada dalam rumusan masalah. Pernyataan perumusan masalah dari tesis menyajikan konteks dan masalah yang menyebabkan peneliti melakukan penelitian.

Menurut Macmillan Dictionary Definisi kerangka berpikir adalah seperangkat bentuk prinsip, ide, dan lainnya yang senantiasa dipergunakan saat membuat keputusan dan penilaian studi kasus yang rinci tentang sesuatu untuk menemukan fakta-fakta baru dalam penelitian.

Kerangka berpikir diperlukan untuk menemukan hipotesis atau dugaan sementara guna menyelesaikan suatu masalah dengan penjelasan kuantitatif berbentuk bagan secara sistematis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian yang belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang akan diperoleh dalam pengumpulan dan pengolahan data akan tetapi baru didasarkan dari teori yang digunakan pada penelitian.²³ Berdasarkan kerangka berpikir diatas dan dari judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP EFEKTIFITAS PROGRAM E-RETRIBUSI DI DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI dan USAHA KECIL MENENGAH PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022”, sehingga dapat ditarik rumusan hipotesis atau dugaan sementara dari peneltian ini sebagai berikut.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan dan bersifat positif antara kualitas pelayanan publik terhadap efektifitas program e-retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta.

Ho : Terdapat pengaruh yang signifikan dan bersifat positif antara kualitas pelayanan publik terhadap efektifitas program e-retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta.

²³ Lijan P Dan Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ed. Monalisa, Pertama. (PT. Raja Gravindo Persada, 2021), 99.