

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat luas.

Pelayanan menurut Soetopo (Napitupulu, 2014: 164) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (Mukarom, 2015: 80) mendefinisikan, Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Granroos menjelaskan (Mukarom, 2015: 80) bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sejalan dengan pemikiran Napitupulu (2014: 164) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk dan jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kotler (Napitupulu, 2014: 164-165) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Selanjutnya Sinambela mengatakan bahwa pelayanan adalah pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Wahyuni, 2015: 327). Pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (Prawira, 2014: 717) yaitu sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Lukman (Ardiani, 2016: 2) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa, 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. Menurut Batinggi (Harianti, 2014: 4), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Batinggi mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode;
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat/petugas;
3. Sarana dan prasarana; serta
4. Masyarakat sebagai pelanggan.

Jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, membagi pelayanan publik kedalam tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang

mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

## **2.2 STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan tersebut biasa disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) 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 penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### **3. Biaya Pelayanan**

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

### **4. Produk Layanan**

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

#### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.3 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas menurut Goesth dan David (Prawira, 2014: 718) diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Crosby (Samsara, 2013: 9) kualitas adalah *conformance to requirement*, sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Sedangkan menurut Nasution (Samsara, 2013: 9) suatu produk dapat berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yakni sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Sedarmayanti (2013: 252) memberikan pengertian kualitas melihat dari:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntunan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; serta
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sinambela (2014: 6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status social dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Zeithaml *et al* (Herdiansyah, 2011: 46) mengemukakan lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ tanggapan), terdiri dari atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
  - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek.

Namun untuk mempermudah dalam pelaksanaan penilaian, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

Atmaja (Ihsanuddin, 2014: 96) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh:

1. Struktur organisasi; yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggungjawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.
2. Kemampuan aparat; yaitu kemampuan aparat yang bertugas dalam hal melayani kebutuhan dari pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting.
3. Sistem pelayanan; yaitu suatu rangkaian yang saling terkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik.

## **2.4 Inovasi**

Istilah inovasi sendiri menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam Oxcord English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu, “...*The act of introducing a new product into market*”. Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental (Hilda, 2014: 4). Sedangkan pengertian inovasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Osborne dan Brown (Pratama, 2013: 220) mengungkapkan bahwa inovasi merupakan pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi

tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali inovasi) dari sebuah ide baru. Inovasi tersebut menghasilkan sebuah proses transformasi yang membawa sesuatu yang terputus dari subjeknya (seperti produk atau layanan) dan atau lingkungannya (seperti organisasi, pasar atau komunitas).

Selanjutnya menurut Galbraith (Handayani, 2016: 85) inovasi merupakan sebuah proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Menurut Damanpour (Samsara, 2013: 6) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan/ciptaan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik (Hilda, 2014: 4).

#### a. Tipologi Inovasi

Tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk (Fitriana, 2014: 4-5) terbagi lima, yaitu:

1. Inovasi produk layanan, adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi proses layanan, adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu dalam kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode layanan, adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

4. Inovasi kebijakan, adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem, adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

b. Level Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury (Hilda, 2014: 4), level inovasi terbagi sebagai berikut:

1. Inovasi *incremental* berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang ada pada level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan.
3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

c. Kategori Inovasi

Menurut Muluk (Hilda, 2014: 4), dilihat dari segi proses inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

d. Atribut Inovasi

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (Ulum, 2012: 131) atribut inovasi antara lain sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. *Compability* atau kesesuaian inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

3. *Complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu lebih baik.

## **2.5 PENELITIAN TERDAHULU**

1. Wahyuni, pada eJournal Administrasi Negara, Vol 3 No. 1 (2015) : 325-338. ISSN 0000 - 0000, [ejournal.an.Fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.Fisip-unmul.ac.id), dengan Judul Penelitian “ Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda. Jenis penelitian yang dilakukan diskriptif kualitatif. Bukti fisik SAMSAT selalu melakukan perawatan terhadap fasilitas yang ada serta menjaga keberhasilan luar maupun di dalam kantor. Kehandalan para petugas di SAMSAT sudah profesional di dalam melaksanakan tugasnya. Jaminan sikap para petugas melayani dengan sopan, ramah dan bersahaja. Perhatian pegawai SAMSAT akan

membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan. Masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya, perhatian tulus yang bersifat individual di SAMSAT.

2. Ardiani, pada jurnal perpajakan, Vol. 9 No. 1 2016, dengan judul penelitian “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi SAMSAT keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Faktor pendukung terdiri dari sosialisasi, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari kesadaran wajib pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan selanjutnya rata-rata laju pertumbuhan penerimaan kas sebesar 110,72%.
3. Meirinawati, pada jurnal ISSN 1412-7040, Vol. 12 No. 1. April 2015, dengan judul jurnal “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Citizen's Charter*”. Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa idealnya pelayanan publik harus diberikan secara baik guna mencapai kepuasan masyarakat. Buruknya pelayanan publik yang masih dirasakan oleh masyarakat sampai saat ini, mendorong Pemerintah untuk melakukan

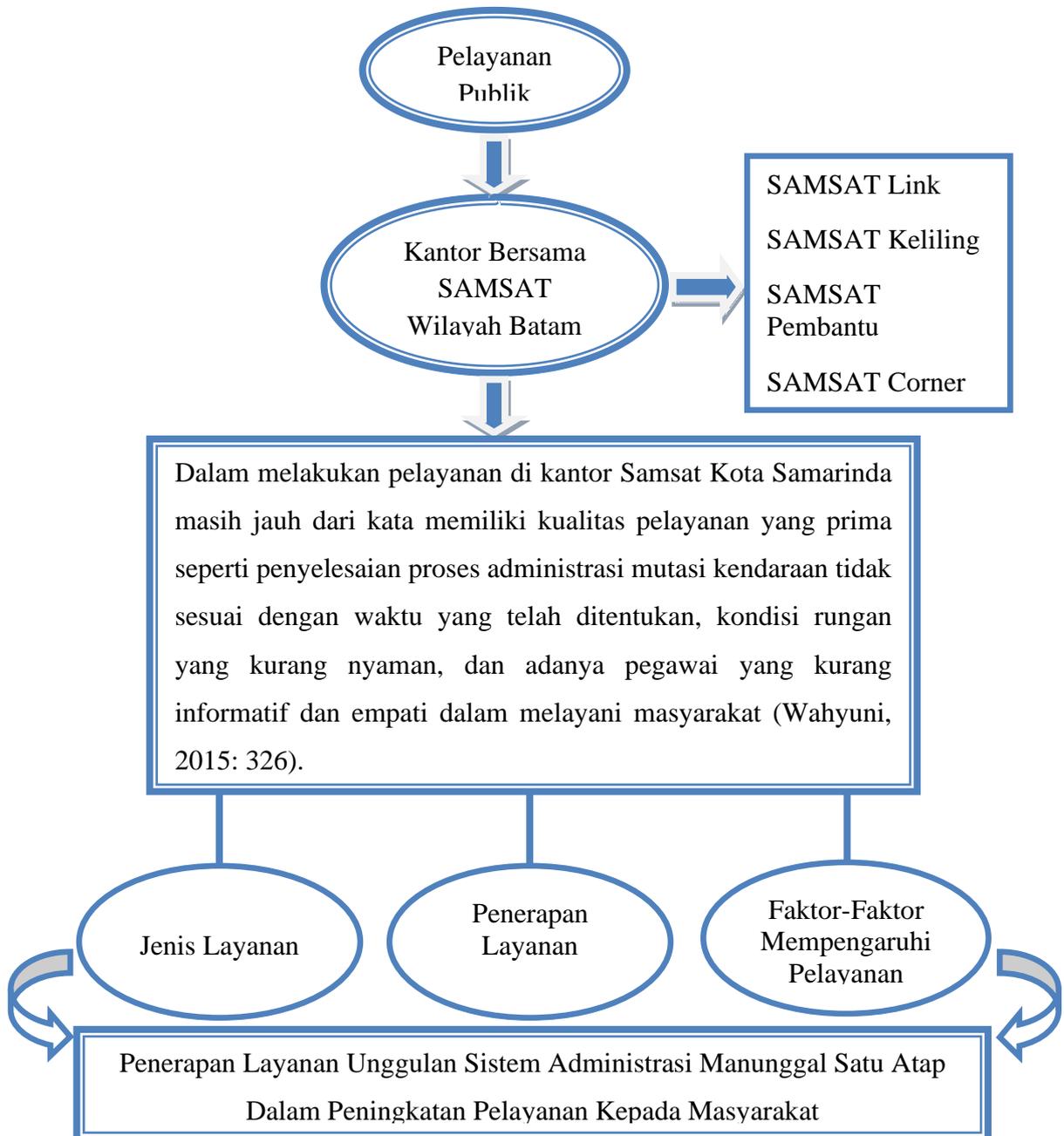
upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut diwujudkan dalam bentuk *Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan. *Citizen's Charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Maksudnya, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan. Selama ini yang terjadi adalah masyarakat kurang dilibatkan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keputusan yang dihasilkan pada penyelenggaraan pelayanan publik masih dilakukan secara sepihak. Adanya *Citizen's Charter* mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya untuk menyepakati jenis prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan.

4. Prawira, pada jurnal *Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4 (2014), hal 715-721, dengan judul "Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)." Dalam melaksanakan kualitas pelayanan di bidang kesehatan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan inovasi layanan Call Center SPGDT 119. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa inovasi dan kualitas layanan Call Center SPGDT 119. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Call Center SPGDT 119 adalah inovasi pemberian layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat karena memberikan cara

baru dalam pelayanannya. Layanan ini berkualitas baik. Selain itu layanan ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan layanan lainnya, yaitu kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung ke nomor 119 serta proses pemberian layanan 24 jam selama 7 hari.

5. Fitrianti, pada Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No. 2 (2014), hal 374-380, dengan judul “Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak”. Hasil penelitian menyatakan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT merupakan bentuk dari kerjasama antara tiga instansi yakni, Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja yang telah menerbitkan program layanan inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, khususnya kepada Wajib Pajak yaitu Program Inovasi SAMSAT Corner yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. Pelaksanaan program inovasi SAMSAT Corner sesuai dengan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman pelayanan publik yang isinya menjelaskan tentang standar dalam pelayanan publik.

## 2.6 KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran