

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Daerah, memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan Pemerintahan di Daerah, otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Berdasarkan konsep otonomi daerah yang dikembangkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dengan tetap melakukan pada aspek transparansi, akuntabilitas, efisien dan efektif, daerah otonomi harus mampu melakukan manuver serta prakarsa sendiri sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Bergulirnya nuansa kebebasan yang meluas di masyarakat, serta perubahan faktual peranan pemerintah daerah, yang mulai terbuka dalam sebuah koridor Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menurut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di samping itu, tatanan praktis terhadap tuntutan pelayanan yang beriring dengan semakin membaiknya pengertian masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara, yang mempunyai akses langsung terhadap Pemerintah, ini tentunya membawa dampak perubahan iklim kerja di Pemerintahan Daerah, khususnya dalam kedudukannya sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Terlebih apabila hal ini dikaitkan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi, yang berorientasi pada *publik service*, yaitu keberhasilan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik), baik berupa barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan yang diketahui.

Terkait dalam tatanan teoritis, makna diatas tertuang pula pada kajian yang mulai berkembang semenjak dekade 90-an, yakni pada 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.

Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan, hal ini penting dalam sistem pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak kemunduran. Profesionalisme pemerintahan sedang mengalami kemunduran, saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya, tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme.

Dapat diketahui bahwa sumber dari rendahnya pelayanan publik serta kegagalan yang ada, lebih dikarenakan kurang profesionalnya aparat yang memberikan pelayanan, terlalu birokratis, lingkungan yang kurang mendukung, organisasi, birokratif, legislatif, politik dan yudikatif. Untuk mengatasi kemungkinan hal tersebut terjadi, jauh sebelumnya pemerintah telah berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik melalui keputusan MenPAN nomor 81 tahun 2003, yaitu : (1) sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit. (2) jelas dan pasti dalam tata cara, persyaratan. (3) aman, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan, nyaman dan kepastian hukum. (4) terbuka dalam segala hal. (5) ekonomi. (6) adil dan merata. (7) tepat waktu.

Ternyata dalam realisasi, iklim pelayanan di lingkungan pemerintahan daerah tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan keputusan diatas. Administrator, yaitu para pegawai pelayanan publik, yang seharusnya berperan sebagai pelayan *service provider* dan fasilitator ternyata belum nyata dalam realita.

Birokrasi atau administrator masih menunjukan sebagai “agen tunggal” dan “majikan besar” dalam pelayanan publik. (Zauhar, 1993 :33), dalam makna yang paling abstrak, para pengguna jasa-jasa pelayanan publik seharusnya berkepentingan terhadap pelayanan yang baik, tetapi dalam realita keseharian, terutama dalam keragaman kepentingan, sering mengisyatkan tidak ada kesepakatan yang diharapkan dari publik. Wujudnya menjadi pengguna jasa pelayanan publik menjadi bagian nomor dua. Padahal,

terciptanya kualitas pelayanan, tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Upaya yang telah dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, namun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan lagi, seiring tuntutan masyarakat di berbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 10 tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Di Kota Gorontalo.

Sebagaimana daerah lainnya Pemerintah Kota Gorontalo melalui Kantor SAMSAT kota Gorontalo, telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penertiban Surat Tanda Kenderaan Bermotor (STNK), pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor (BBN KB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu-lintas jalan (SWDKLLJ) kepada masyarakat, meskipun kenyataan empiris mengindikasikan kualitas pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini diakibatkan adanya keluhan masyarakat seperti mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, persyaratan yang cukup memberatkan dan berubah-ubah, biaya pelayanan yang tidak pasti dan waktu pelayanan yang sering tidak tepat. Hal tersebut diakibatkan karena tidak adanya papan standar operasional prosedur disekitar loket, sehingga masyarakat berpendapat pelayanan yang diberikan berbelit-belit. Kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pada loket dapat mengakibatkan antrian panjang, dan membuat pelanggan menjadi bosan menunggu. Saran dan prasarana yang kurang memadai dapat menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi tersebut diatas cukup mengindikasikan bahwa perlu adanya perhatian khusus dan mendalam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atas berbagai pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah daerah. Bertolak dari pemaparan diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian tentang : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Terjadi pelayanan yang berbelit-belit terhadap masyarakat, diakibatkan oleh tidak terdapat papan standar operasional prosedur disekitar loket
2. Persyaratan yang cukup memberatkan dan berubah-ubah.
3. Biaya pelayanan yang tidak pasti terhadap masyarakat.
4. Waktu pelayanan yang sering tidak tepat.
5. Kurangnya pegawai yang melayani sehingga menimbulkan antrian yang panjang
6. Sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lambat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi di atas maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Teoritis :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor SAMSAT Kota Gorontalo dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.