

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Masyarakat adalah suatu komponen dalam suatu Negara, karena suatu syarat bahwa Negara itu dikatakan suatu Negara adanya masyarakat di dalam Negara tersebut. Oleh karena itu Negara dapat dikatakan maju yaitu dapat membuat masyarakat adil dan sejahtera, salah satunya dalam segi pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, dan dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional

Pelayanan publik tentu harus dilakukan secara baik dan benar kepada masyarakat agar dapat mewujudkan yang namanya masyarakat adil dan sejahtera. Pelayanan adalah isu yang sangat penting dan strategis karena adanya interaksi

antara pemerintah dan masyarakat. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolok ukur suatu keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dari semua aktor dan unsur pemerintah. Pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan dari berbagai aspek dan dapat mengembangkan kreatifitas dalam mencapai tujuannya.

Layanan yang berkualitas bagi masyarakat dan perbaikan mutu pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan potensi sosial ekonomi masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik.

Perlu kita ketahui sebelumnya, kemacetan di Indonesia sudah sering terjadi bahkan di wilayah selain ibu kota Jakarta, dikarenakan jumlah kendaraan pribadi yang melonjak terutama pengguna sepeda motor. Semakin banyak pengguna kendaraan bermotor semakin banyak juga pengguna wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan mereka. Seperti halnya di Gorontalo, dari tahun ke tahun semakin banyak pengguna kendaraan bermotor, berikut ini rekapitulasi kendaraan bermotor yang telah di registrasi dari tahun 2019 sampai 2020 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kendaraan Bermotor Yang Telah Di Registrasi Pada Tahun 2019/2020

No	Jenis Kendaraan	Kepemilikan Tahun 2019					Jumlah	Kepemilikan Tahun 2020					Jumlah
		Bukan Umum	Umum	Pemerintah	CC/DD	Badan Inter		Bukan Umum	Umum	Pemerintah	CC/DD	Badan Inter	
1	Sepeda Motor Solo	98.472	-	2.947	-	-	101.419	102.232	-	2.993	-	-	105.225
2	Sepeda Motor dengan Kereta Samping	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Sepeda Motor R3	127	-	13	-	-	140	127	-	13	-	-	140
4	Scooter	252	-	1	-	-	253	252	-	1	-	-	253
5	Trail	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	dll	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sub jumlah		98.851	-	2.961	-	-	101.812	102.611	-	3.007	-	-	105.618

Sumber Data: Kantor SAMSAT Kota Gorontalo, 2021

Dari tabel 1.1 tersebut dapat di jelaskan bahwa kenaikan jumlah pengguna sepeda motor di Kota Gorontalo dari tahun 2019 sampai 2020 mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini menyebabkan pelayanan di kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) semakin tinggi, banyaknya masyarakat yang wajib pajak membuat pelayanan menjadi lama dan kurang optimal. Diperlukan suatu inovasi baru untuk dapat meningkatkan pelayanan dari samsat terhadap masyarakat wajib pajak.

Perkembangan teknologi informasi telah menemukan titik terang dalam mengatasi masalah tersebut, *online web service* (e-Samsat) atau Samsat online adalah satu solusi. E-Samsat di bentuk agar mempermudah dalam pelayanan. Program e-samsat merupakan pengembangan dari sistem pelayanan SAMSAT yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor SAMSAT Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan SAMSAT.

Program e-samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas. Silalahi dkk. (2015) dalam (Wardani, D. K. 2018:2) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Dewi (2018) dalam (Saragih, dkk,2019:84) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi e-Samsat adalah karena partisipasi era digitalisasi, kemudahan

mendapatkan informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran, sementara faktor yang menyebabkan pembayar pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

Mengenai implementasi e-Samsat di Indonesia Wigati (2016) dalam (Saragih, dkk,2019:84). menemukan bahwa pembayaran PKB melalui e-SAMSAT ditinjau dari asas kemudahan administrasi yaitu dari asas *certainty*, dapat dikatakan belum memenuhi; dari asas *convenience of payment*, dapat dikatakan memenuhi kenyamanan membayar; dari asas *efficiency*, dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak; dari asas *simplicity*, pembayaran PKB melalui e-SAMSAT belum begitu sederhana karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi di lapangan sehingga mengurangi kemudahannya.

E-Samsat di Gorontalo sudah mulai diperkenalkan sejak tahun 2017, di ungkap oleh KASIE pelayanan PKB Kota Gorontalo sejak diberlakukan program E-Samsat masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan E-Samsat dan masih kurang sosialisasi kepada masyarakat. E-Samsat adalah inovasi yang dapat memudahkan dan memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memaksimalkan pelayanan publik yang berlandaskan atas *Electronic Government (E-Government)*. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan

penelitian dengan formulasi judul ***“Pelayanan publik program E-samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo”***

1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Asas-asas pelayanan publik program E-samsat di Kota Gorontalo, dengan sub fokus penelitian:
 - 1) Bagaimana fasilitas fisik (*Tangibels*) dalam implentasi program E-samsat di Kota Gorontalo
 - 2) Bagaimana keandalan (*Realiability*) dalam implementasi program E-samsat dalam implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
 - 3) Bagaimana ketanggapan (*Responsiveness*) dalam implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
 - 4) Bagaimana jaminan (*Assurance*) dalam implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
 - 5) Bagaimana empati (*Emphaty*) dalam implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
2. Faktor determinan pelayanan publik program E-samsat di kantor samsat Kota Gorontalo, dengan sub fokus penelitian sebagai berikut:
 - 1) Bagaimana faktor komunikasi pada implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo

- 2) Bagaimana faktor SDM pada implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
- 3) Bagaimana faktor disposisi pada implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
- 4) Bagaimana struktur birokrasi pada implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. Asas-asas pelayanan publik dalam implementasi program E-samsat di Kota Gorontalo
2. Faktor determinan pelayanan publik program E-Samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lainnya yang ingin memilih topik seperti pada penelitian ini.
2. Bagi penelitian lebih lanjut memberikan tambahan informasi untuk dapat dipergunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu khususnya dibidang pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi bagi kantor SAMSAT kota Gorontalo dalam peningkatan pelayanan.

2. Bagi penulis

Berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.