

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan juga UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang sekarang telah dirombak menjadi UU Nomor 9 tahun 2015 telah memperluas suatu kewenangan daerah demi menyelenggarakan pelayanan publik. Kondisi ini bisa mempengaruhi pada adanya perluasan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan pemerintah daerah baik secara langsung maupun tidak langsung sudah semakin baik, maka hal tersebut akan membangun kepercayaan masyarakat serta menjadikan masyarakat agar lebih berkontribusi positif kepada daerahnya.

Pelayanan itu sendiri diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun BUMD, bahkan perusahaan swasta yang berkelut dibidang barang ataupun jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berkaitan dengan konteks otonomi daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah dengan berbagai sektor pelayanan, contohnya pada pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar sipil, terlihat bahwa kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Begitupula dengan konteks otonomi daerah, pada umumnya pemerintah daerah sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Hal tersebut mengacu pada fungsi utama dari pemerintah, yakni memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Oleh sebab itu, tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat bergantung pada pelayanan publik yang prima oleh pemerintah.

Terlihat bahwa masih banyak pelayanan publik diberbagai daerah yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur. Tingkat kepatuhan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat masih rendah. Salah satunya sikap diskriminatif terhadap suatu kelompok masyarakat tertentu karena adanya perbedaan kultur masih saja berlangsung. Begitu pula dengan maraknya praktek pemungutan liar akibat masih lemahnya pengawasan.

Melalui pelayanan publik yang merupakan wajah suatu pemerintahan, di era otonomi saat ini bisa menjadikan pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan tersebut melibatkan unsur pemerintah dan masyarakat yang diharapkan keduanya mempunyai kepuasan sebagai pemberi layanan dan penerima pelayanan.

Dalam Djoko Subroto dan Zulian Yamit, 2004 "Zeithaml mengatakan bahwa baik ataupun tidaknya suatu pelayanan terlihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, yakni: a) Reliabilitas (*reliability*), b) Daya tanggap (*responsiveness*), c) Jaminan (*assurance*), d) Empati (*empathy*), e) Bukti fisik (*tangibles*).

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif

Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam keberhasilan pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang diterima oleh masyarakat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Begitupun sebaliknya, jika tingkat kepuasan masyarakat rendah maka diindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan masih kurang baik.

Menurut penelitian Agus (2018:2) “kepuasan masyarakat ini dapat diraih dengan adanya kualitas pelayanan yang memuaskan, bahkan melebihi dari harapan masyarakat”. Kualitas itu sendiri memiliki hubungan erat dengan kepuasan, adapun maksud dari kualitas pelayanan yakni merupakan upaya dari instansi demi memenuhi kebutuhan masyarakat serta ketepatan dalam mengimbangi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan syarat penting bagi instansi untuk berkembang, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat akan menimbulkan pencitraan yang baik bagi instansi itu sendiri, serta dapat membangun hubungan yang baik antara instansi dengan masyarakat.

Menurut Nurmah Semil (2018:135), ada 10 unsur yang bisa mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan, yaitu:

- 1) Keramahan petugas, 2) Ketepatan waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4)

Kenyamanan, 5) Kecepatan pelayanan, 6) Keadilan dalam pelayanan, 7) Kejelasan petugas, 8) Jadwal pelayanan, 9) Kemudahan Proses dan 10) Kejelasan Informasi.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang sering disingkat SAMSAT adalah salah satu unit pelayanan instansi pemerintah. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, PT Jasa Raharja (Persero), dan Dinas Pendapatan Provinsi dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Semua pelayanan tersebut dilaksanakan dalam satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Awal terbentuknya Samsat ini dimulai dari keluhan-keluhan masyarakat yang merasa bahwa proses dalam perpanjangan STNK harus menyita waktu yang cukup lama karena mereka harus mengunjungi tiga kantor sekaligus. Contohnya saat mereka hendak membayar pajak mereka harus mendatangi Kantor Pajak, lalu esoknya mereka ingin membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) harus datang ke kantor Asuransi Jasa Raharja. Kemudian mereka juga harus mendatangi kantor Polisi Lalu Lintas untuk memperoleh ataupun memperpanjang STNK.

Oleh karena itu, Ditlantas Polda Metro Jaya terus berinovasi dalam pengembangan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya pada pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering disebut Samsat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, Ditlantas Polda Metro Jaya telah

memberikan beberapa alternatif pelayanan yang dimaksudkan demi mempermudah para wajib pajak dalam menerima layanan pembuatan, pengesahan, atau perpanjangan kelengkapan surat kendaraan bermotor.

Kompol Bayu Pratama selaku Kepala Seksi STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Metro Jaya, mengatakan bahwa saat ini sudah ada tujuh pelayanan Samsat yang bisa dinikmati kemudahannya oleh para masyarakat wajib pajak, yakni seperti pelayanan Samsat Induk, Samsat Keliling, Drive THRU, Samsat Kecamatan, Gerai Samsat, e-Samsat dan Samsat online nasional, serta yang paling terbaru ialah Samsat Digital.

Dari sejarah Samsat tersebut bisa kita lihat bahwa pemerintah sangat peduli akan pelayanan kepada masyarakat. Dengan dibentuknya Samsat ini sudah sangat membantu masyarakat dalam keperluan mereka untuk mengurus STNK, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Saat ini fungsi pemerintah yang semakin disoroti masyarakat ialah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah. Tingkatan suatu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah telah menjadi salah satu tuntutan masyarakat. Salah satu persoalan yang sering dikritisi penerima layanan adalah persepsi terhadap kualitas itu sendiri yang selalu melekat pada seluruh aspek pelayanan. Hal tersebut terlihat dengan masih banyaknya pengaduan ataupun keluhan dari masyarakat, baik itu melalui surat kabar maupun media pengaduan lainnya. Seperti halnya mengenai prosedur serta mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak adanya transparansi, kurang

konsisten dan informatif, juga masih terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta tindakan-tindakan yang berindikasi pada penyimpangan.

Berdasarkan penjelasan di atas terlihat bahwa kualitas dari suatu layanan bisa memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Kepuasan masyarakat tersebut akan tercipta apabila masyarakat merasa puas jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Adapun beberapa upaya dalam memperbaiki pelayanan publik, salah satunya yang harus dilakukan yakni dengan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam hal ini penerima layanan. Hal ini menjadi sangat penting dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap baik dan berkualitas, bahkan memuaskan.

Kantor Samsat Kota Gorontalo yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No.6, Kel. Wumialo, Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, sudah berinovasi dan berinisiatif untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Mereka melakukan survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Alasan mereka melakukan survei kepuasan masyarakat ini karena mereka membutuhkan saran dan masukan yang bermanfaat demi kemajuan unit mereka agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Berikut ini adalah data Indeks Kepuasan Masyarakat 2 (dua) Triwulan Kantor Samsat Kota Gorontalo UPTD Wilayah I Badan Keuangan Provinsi Gorontalo tahun 2020:

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat 2 Triwulan Kantor Samsat Kota Gorontalo Januari s/d Juni 2020

NO.	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
1.	Nama Layanan	Pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor
2.	Nilai	Triwulan I (Januari s/d Maret) = 85 Triwulan II (April s/d Juni) = 84
3.	Jumlah Responden	140 Orang
4.	Jenis Kelamin	L = 80 Orang P = 60 Orang
5.	Periode Survei	Januari s/d Juni 2020

Sumber: Data Kantor Samsat Kota Gorontalo UPTD Wilayah I Badan Keuangan Provinsi Gorontalo Tahun 2020.

Kualitas pelayanan memang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari tabel diatas yang menunjukkan adanya penurunan nilai dari indeks kepuasan masyarakat.

Pada tabel 1.1 ini menunjukkan survei kepuasan masyarakat kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang melakukan Perpanjangan Pajak Kendaraan

Bermotor, terlihat di Triwulan pertama Januari-Maret nilai IKM-nya mencapai 85 dan pada Triwulan kedua April-Juni nilai IKM-nya turun menjadi 84.

Menurut peneliti, hal ini bisa terjadi dikarenakan pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Kota Gorontalo masih ada yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat yang melakukan perpanjangan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara pada observasi awal peneliti dengan masyarakat saat dilapangan, terdapat beberapa masalah terkait tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini dilihat dari yang pertama pada aspek keramahan petugas, peneliti menemukan masih ada beberapa petugas layanan di kantor Samsat Kota Gorontalo yang kurang ramah. Hal ini dilihat dari saat peneliti masuk ke dalam Kantor, tidak ada satupun petugas layanan yang menyapa atau sekedar menanyakan apa kepentingan peneliti datang ke Kantor Samsat tersebut. Kemudian dari aspek kecepatan pelayanan, menurut salah satu masyarakat yang peneliti temui dilapangan mengatakan bahwa kecepatan pelayanan yang ada di Kantor Samsat Kota Gorontalo itu masih standar, sesuai dengan kemampuan petugas layanan yang berwenang saat itu, jadi ada petugas layanan yang sigap dan cepat dalam mengerjakan suatu layanan, namun ada juga petugas yang kurang tanggap dalam pelayanan.

Adapun aspek keadilan pelayanan yang ada di kantor Samsat Kota Gorontalo ini bisa dikatakan masih kurang baik, hal ini dikarenakan menurut salah satu masyarakat ia mengaku bahwa pernah membayar pajak motor dengan meminta bantuan kepada saudaranya yang bekerja di Kantor Samsat Kota Gorontalo sehingga ia tidak perlu mengantri. Hal ini bisa dilihat bahwa masih ada beberapa

oknum yang menggunakan orang dalam (petugas layanan) yang mereka kenal untuk mendahulukan pelayanan mereka atau sekedar tidak ingin mengantri lama.

Disamping itu, ada beberapa aspek yang bisa dikatakan sudah baik seperti halnya pada aspek ketepatan waktu pelayanan. Mengapa dikatakan sudah baik, karena hal ini dilihat peneliti pada saat peneliti mengantar surat izin meneliti dan saat itu juga langsung di layani serta data yang peneliti butuhkan diberikan tanpa butuh waktu yang lama. Adapun aspek biaya pelayanan, menurut salah satu masyarakat yang peneliti temui dilapangan mengatakan bahwa tidak ada biaya tambahan yang ia keluarkan saat melakukan suatu layanan. Jadi di Kantor Samsat Kota Gorontalo ini tidak ada penyelewengan, hal ini dilihat dari proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas itu tidak membutuhkan uang sama sekali, kecuali masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan atau melakukan layanan serupa yang sudah jelas ada biayanya menurut UU. Begitupun dengan aspek kenyamanannya sudah cukup baik, hal ini dilihat dari lingkungan kantor Samsat yang bersih dan hampir tidak ada sampah yang berserakan, ruangan-ruangan yang full AC dan toilet yang bersih, hanya bangunannya saja yang kurang modern.

Aspek kemudahan proses yang didapat pada Kantor Samsat Kota Gorontalo ini juga sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kemudahan dalam pelayanan sudah ada dalam bentuk *Drive Thru* dengan hanya mengantri didalam mobil/motor dan tidak perlu turun, ada juga layanan berupa e-Samsat yang pelayanannya via online jadi masyarakat tidak perlu datang ke Kantor lagi melainkan bisa dengan mudah melalui gadget. Terakhir untuk aspek kejelasan informasi pada kantor Samsat Kota Gorontalo ini sudah baik juga, hal ini dilihat dari hampir semua masyarakat yang

hendak melakukan layanan sudah tahu dimana dan kepada siapa mereka akan melakukan layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas kepada masyarakat itu sudah jelas.

Permasalahan utama yang sering dituntut oleh masyarakat saat ini ialah peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah maupun pusat terkhusus pada Kantor Samsat Kota Gorontalo yang semakin dibutuhkan dalam meningkatkan jasa pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat penerima layanan mengharapkan agar mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diterima akan memberikan kepercayaan atau persepsi yang baik terhadap Kantor Samsat Kota Gorontalo.

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting dalam usaha peningkatan kepuasan masyarakat, oleh karena itu suatu instansi harus mampu memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat. Pemenuhan pelayanan yang merupakan tujuan penting bagi Kantor Samsat Kota Gorontalo, yakni dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan masyarakat semua tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Kota Gorontalo kepada masyarakat. Oleh karena itu Kantor Samsat Kota Gorontalo harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakatnya.

Dengan melihat latar belakang diatas bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti telah mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sistem tranparansi dalam hal administrasi dan teknis pelayanan pengurusan perpanjangan pajak kendaraan bermotor.
2. Kurangnya pemantauan mengenai aspek biaya pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang menambah biaya diluar dari biaya pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. Pelayanan yang terjadi dilapangan belum sesuai dengan apa yang tertuang pada Visi dan Misi serta Motto Kantor Samsat Kota Gorontalo.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneilitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini, baik dari segi teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut :

1.5.1 Secara Teoritis

- a. Sebagai bahan referensi untuk yang mempunyai penelitian serupa atau yang ingin memperdalam masalah pelayanan dan kepuasan masyarakat.
- b. Sebagai bahan perbandingan antara teori kualitas pelayanan bagaimana melayani dengan baik sehingga terciptanya kepuasan masyarakat, apakah berbeda antara teori dengan yang terjadi dilapangan.

1.5.2 Secara Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau masukan bagi berbagai pihak khususnya pada unit pelayanan instansi pemerintah yang menjadi pelaksana kepuasan masyarakat, dalam hal ini Kantor Samsat Kota Gorontalo agar bisa meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.