

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah hal yang menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain dari fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Maka dari itu tentunya praktiknya penyelenggara layanan publik harus dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan pelayanan publik bagi kualitas masyarakat. Adapun pelaksanaan dari pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap harapan dan juga kebutuhan terhadap segala bentuk pelayanan publik yang sudah dirasakan. Menurut dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan terkait dengan kepentingan publik, penyelenggaraan pelayanan publik juga sangat berkaitan dengan kepentingan publik karena pada dasarnya instansi pemerintah yang memberikan jasa atau pelayanan kepada masyarakat merupakan abdi negara.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dimana isi dalam Undang-Undang tersebut, penyelenggara pelayanan publik diharapkan bisa membangun kepercayaan masyarakat atas kepercayaan publik yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terhadap pelayanan yang diharapkan. Namun yang terjadi dilapangan masih terlihat bahwa mayoritas masyarakat masih ada yang merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat masih perlu dipertanyakan karena tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan merupakan

kunci utama yang bisa menyatakan bahwa kualitas suatu pelayanan sudah baik adalah pengguna layanan tersebut (Hardiansyah 2011). Salah satu pelayanan publik dari SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yakni bertugas mengurus segala keperluan masyarakat yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya. Dalam menjalankan tugasnya SAMSAT bekerja sama dengan pihak Kepolisian, Asuransi Jasa Raharja dan Pemerintah Kota/Provinsi. Konsep pelayanan satu atap ini sesuai dengan PP No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu pada pasal 14 ayat 2 huruf b menyatakan bahwa sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu atap. Untuk itu jelaslah bahwa SAMSAT tidak dapat melepaskan diri dari kegiatan pelayanan publik. Demikian pula halnya dengan SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun jenis pelayanan publik yang diberikan yakni Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ). Berdasarkan jenis pelayanan publik yang diberikan oleh SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung, peneliti memperoleh data primer dari objek penelitian mengenai target pengerjaan untuk pelayanan publik yang diberikan.

**Tabel 1.1** Target Pengerjaan Pelayanan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung

No.	Jenis Pelayanan	Target Penyelesaian
1.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	25 Menit
2.	Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor)	30 Menit
3.	Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	15 Menit
4.	Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ)	15 Menit

Sumber : Data Internal SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung, 2021

Dari tabel 1.1 target pengerjaan yang terdapat dalam standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh instansi dan diharapkan bisa dicapai karena SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung merupakan salah satu instansi yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan beberapa waktu yang lalu ke SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung peneliti melihat bahwa target pengerjaan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan, berdasarkan hasil pengamatan langsung kelapangan peneliti melihat bahwa waktu yang digunakan untuk proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) memakan  $\pm 45$  menit, kemudian Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor) juga memakan waktu  $\pm 45$  menit, sedangkan untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) memakan waktu  $\pm 30$  menit. Berdasarkan pengamatan awal tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa proses pelayanan yang diberikan terlalu lama dan tidak sesuai dengan target pengerjaan yang diberikan. Masalah lainnya yang terjadi di SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung adalah kurangnya sosialisasi juga informasi mengenai pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini berakibat pada kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan yang harus dilengkapi dalam proses pengurusan di kantor SAMSAT. Pada saat beberapa masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan di kantor SAMSAT mayoritas masyarakat bertanya mengenai bagaimana prosesnya dan mekanismenya bagaimana, hal tersebut pasti akan membutuhkan waktu yang lama. Kemudian fenomena masalah lainnya terkait dengan kualitas pelayanan dimana keterbatasan jumlah pegawai dibagian pelayanan dimana setiap karyawan seharusnya bisa melayani 30-40 orang masyarakat, dengan

keterbatasan tenaga pelayanan di Kantor Samsat Sungai Guntung membuat karyawan merasa lelah karena pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak maksimal dan tanpa disadari berdampak pada kualitas pelayanan dimana karena perasaan yang lelah dan beban pekerjaan yang berlebihan membuat sikap karyawan yang kurang ramah terhadap masyarakat dan kurangnya *respond* petugas terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang sudah peneliti lakukan, peneliti juga melihat bahwa kondisi ruang pelayanan publik yang kurang nyaman, ruangan yang tidak tertata dengan baik, ruangan yang kotor dan berdebu membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam melakukan transaksi pelayanan di Kantor Samsat Sungai Guntung ditambah lagi *air conditioner* yang rusak membuat suhu udara didalam loket pelayanan menjadi panas, masyarakat juga mengeluhkan waktu pelayanan yang terlalu pendek yakni dari hari Senin sampai Kamis dari pukul 08.00-14.00 WIB, sedangkan di hari Jumat waktu pelayanan yakni pukul 08.00-11.00 WIB.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintahan kepada penduduk ataupun masyarakat, pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan harus senantiasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal ini dikarenakan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah atau birokrasi kepada masyarakat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Menurut Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa pelayanan publik yang baik, merata serta sesuai dengan kehendak atau kebutuhan masyarakat setidaknya mencakup 6 elemen sebagai tolok ukurnya, yaitu mutu pelayanan dan jasa barang yang memadai, prosedur pelayanan yang mudah, lancar, cepat dan juga tepat, biaya pelayanan yang jelas dan juga memadai, pemenuhan hak serta kewajiban pihak

yang dilayani dan juga yang melayani, kemudahan memperoleh informasi dan juga tidak adanya kesan memperoleh diskriminasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan beberapa waktu yang lalu di Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung maka dapat peneliti katakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh kantor SAMSAT tidak berbentuk barang ataupun tidak berwujud seperti barang, meskipun begitu wujud pelayanan tidak tampak namun tetap dirasakan oleh masyarakat, dengan semakin meningkatnya kendaraan bermotor di Kecamatan Sungai Guntung setiap tahunnya menyebabkan padatnya jumlah masyarakat yang melakukan antrian untuk pengurusan segala keperluan di kantor SAMSAT, kemudian suasana ruang tunggu yang sangat tidak nyaman dimana pendingin udara tidak berfungsi dengan baik, kemudian kurang bersihnya lokasi ruang tunggu. Kemudian berdasarkan hasil pra penelitian yang peneliti lakukan peneliti melihat bahwa masih adanya keluhan masyarakat baik di kantor SAMSAT maupun di media sosial terkait dengan buruknya kualitas pelayanan yang ada contohnya pada saat masyarakat mengeluhkan mengenai proses pelayanan yang tidak wajar dan kurangnya transparansi membuat masyarakat memiliki persepsi yang negatif kemudian kurangnya tanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah yang sudah peneliti paparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana indeks kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai indeks kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Secara Teoritis**

Dalam penelitian ini peneliti berharap bagi pembaca yang membaca karya tulis ilmiah ini dan juga bagi peneliti sendiri dapat memberikan manfaat secara teoritis mengenai variabel penelitian yang sedang diteliti, kemudian dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari bangku perkuliahan, diimplementasikan dan juga diterapkan. Kemudian dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan variabel penelitian yang sedang diteliti.

#### **1.4.2 Manfaat Secara Praktis**

Selain dapat memberikan manfaat teoritis terkait dengan penelitian yang dilakukan, peneliti juga berharap dapat memberikan manfaat praktis bagi peneliti selanjutnya dan juga bagi pembaca yang membaca karya tulis ilmiah ini, adapun manfaat praktis dari karya tulis ini yakni : .

##### **1. Bagi Mahasiswa/Pembaca**

Bagi mahasiswa maupun pembaca dapat menambah wawasan serta pengetahuan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang sedang diteliti dan dapat menerapkan hal tersebut sesuai dengan teori yang didapat selama proses perkuliahan.

2. Bagi Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung

Bagi obyek penelitian yakni Kantor Samsat Kecamatan Sungai Guntung hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan saran untuk memperbaiki masalah yang ada.

3. Bagi Masyarakat/Pihak Lain

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah wawasan pembaca mengenai sistem pengendalian intern.

