

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu wujud pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah (*state*) kepada masyarakat (*society*). Dalam hal menjalankan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat tentu terjadi interaksi yang dimana interaksi tersebut akan menghasilkan *feedback* ataupun respon dari masyarakat, baik itu berupa pujian, masukan ataupun kritikan. *Feedback* yang disampaikan oleh masyarakat secara lisan maupun tulisan tentunya akan menggambarkan kualitas dari pelayanan publik tersebut. Tentunya pelayanan publik tidak akan pernah lepas dari esensi pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mempraktikkan *good governance* tersebut, pemerintah harus responsif terhadap tuntutan masyarakat yang dilayaninya sekaligus mengayomi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menerapkan layanan publik yang berkualitas adalah bagian dari pemerintahan yang baik (*good governance*) dan tentunya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan.

Salah satu tanggung jawab terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Isu-isu pelayanan menarik untuk dibahas oleh pemerintah dan masyarakat karena menyentuh salah satu dari tiga tugas utama pemerintah, selain pemberdayaan dan pembangunan (Nurdin, 2019). Untuk menjamin pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah, pemerintah

mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun, kebijakan tersebut tidak akan tercapai secara optimal jika aparatur pemerintah tidak menjalankan tugas, fungsi, dan tanggungjawabnya secara optimal. Oleh karena itu, rencana Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara harus dilaksanakan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai keterbukaan, tanggung jawab, persyaratan, partisipasi, kesetaraan, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban setiap orang.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kinerja dan kompetensi aparatur pemerintah. Senada dengan hal tersebut, pemerintah berupaya meningkatkan kinerja dan kompetensi aparatur pemerintah dengan mengeluarkan kebijakan yakni Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri. Hal utama dari adanya kebijakan ini yakni bahwa pemerintah bertujuan untuk mempercepat penyediaan layanan publik yang berkualitas melalui kinerja dan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur pemerintah. Menurut Parasuraman ada 5 indikator dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati atau *empathy* (Parasuraman,1990).

Meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari tanggung jawab organisasi pemerintah di tingkat nasional, daerah, dan BUMN tentunya menawarkan layanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan karena mempengaruhi begitu

banyak aspek kehidupan sehari-hari. Penyediaan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar setiap warga negara, termasuk penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi. Karena pelayanan publik cenderung bersifat monopolistik yang artinya pemerintah tidak menghadapi apa yang dinamakan dengan masalah persaingan pasar. Dimana hal tersebut mengakibatkan pengelola pelayanan publik cenderung kurang memperhatikan kualitas pelayanan dan yang lebih buruk lagi, beberapa dari penyelenggara layanan memanfaatkan skenario tersebut untuk mendapatkan keuntungan bagi kepentingan individual, yang cenderung membuat proses layanan menjadi lebih sulit (Nurdin, 2019). Tentunya, kejadian seperti hal tersebut akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Aparatur pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pelayanan harus mampu memahami, menghayati, dan siap memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas jika ingin tercapai kepuasan masyarakat (Mulyawan, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa puas masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik. Indikator tersebut meliputi: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan baik saran maupun kritik, dan sarana prasarana.

Dalam hal penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) kepada masyarakat umum, adapun penyelenggara pelayanan publik adalah Kantor

SAMSAT Tanjungpinang atau dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat Tanjungpinang diresmikan di tahun 1982, tepatnya pada tanggal 15 April yang merupakan Samsat pemerintah tingkat I Provinsi Riau sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Riau. Pada tahun 2005 kantor Samsat Tanjungpinang yang disebut dengan Kantor Unit Pelayanan Teknis Tanjungpinang kemudian diubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Samsat Tanjungpinang yang kemudian terdapat 3 (tiga) instansi yang berwenang didalamnya yaitu Kepolisian Resort Tanjungpinang, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau serta Jasa Raharja yang kemudian dalam proses transaksi atau pembayaran Pajak oleh masyarakat di Samsat Kota Tanjungpinang bekerja sama dengan Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia).

UPT Samsat Tanjungpinang telah menyediakan fasilitas pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat, khususnya yang berada di Kota Tanjungpinang dalam penerbitan surat-surat kendaraan, salah satunya adalah STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) maupun dalam mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikenal dengan Samsat Induk, Samsat *Corner*, dan Samsat Keliling. Samsat induk atau disebut juga dengan samsat utama yakni berwenang untuk membawahi atau memberikan akses kepada samsat-samsat yang membuka pelayanan di luar Samsat Induk. Samsat *corner* identik dengan inovasi pada layanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Kepulauan Riau bekerjasama dengan Polda Kepri dalam hal melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

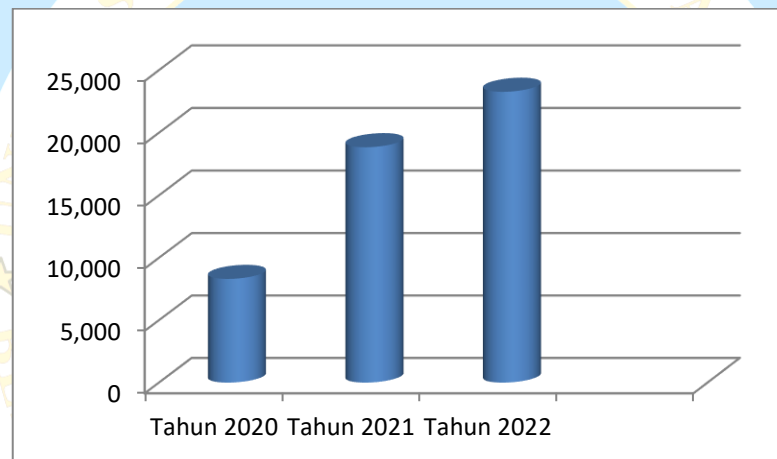
(PKB) atau penerbitan atau perpanjangan STNK, melayani masyarakat yang hendak memberikan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), maupun memberikan kemudahan atau kepastian tentang sistem dan prosedur layanan yang berlaku. Sedangkan, Samsat keliling merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan sistem jemput bola yang menggunakan kendaraan roda 4 yang memiliki tujuan memudahkan masyarakat untuk akses ke lokasi-lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat, khususnya bagi mereka yang bertempat tinggal jauh dari lokasi samsat induk (Jamal, 2022). Tujuan dibentuknya SAMSAT Tanjungpinang adalah untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam penerbitan, pengesahan, duplikat maupun perpanjangan STNK, Pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ bagi masyarakat. Kantor Samsat induk terletak diatas tanah seluas $\pm 5000 \text{ m}^2$, tepatnya di Jl. Basuki Rahmat No.10 KM. 4 Kota Tanjungpinang.

Samsat Tanjungpinang menawarkan layanan terkait pembuatan surat kendaraan, seperti penerbitan STNK, perpanjangan STNK, dan penerbitan STNK duplikat. Samsat Kota Tanjungpinang juga memungut pajak kendaraan bermotor, antara lain sebagai pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kepemilikan kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Seiring melonjaknya jumlah penduduk di berbagai daerah di Indonesia, tak terkecuali di daerah Kota Tanjungpinang. Dimana pada tahun 2016 jumlah penduduk Kota Tanjungpinang berkisar 204.735 jiwa, lalu pada tahun 2019 mencapai 211.580 jiwa, kemudian mengalami kenaikan juga di tahun 2020 yakni

mencapai 227.663 jiwa (BPS Kepulauan Riau, 2020). Hal tersebut berdampak pada jumlah pengguna kendaraan bermotor, termasuk sepeda motor dan mobil pribadi. Masyarakat menganggap penggunaan kendaraan bermotor sebagai kebutuhan penting untuk menyelesaikan tugas-tugas seperti pergi bekerja atau sekolah ataupun melakukan aktivitas lain yang mempercepat pergerakan dalam kehidupan sehari-hari, sebagaimana pada data berikut ini.

Gambar 1.1 Data masyarakat yang menerima layanan penerbitan STNK



(Sumber : UPT Samsat Kota Tanjungpinang, 2022)

Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2020 terdapat 8.313 kendaraan. Selanjutnya, pada tahun 2021 terdapat 18.847 kendaraan. Kemudian, pada tahun 2022 terdapat 23.274 kendaraan masyarakat yang telah menerima layanan penerbitan STNK. Sehingga, berdasarkan data tersebut diketahui bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari penerbitan STNK mengalami peningkatan setiap tahunnya yakni pada tahun 2021 meningkat sebesar 55 % dan ditahun 2022 meningkat sebesar 19 % dari tahun sebelumnya.

Peningkatan jumlah pelayanan dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tersebut dapat diketahui dari jumlah rata-rata yang dilayani oleh Samsat Kota Tanjungpinang yakni pada tahun 2020 sebanyak 693 kendaraan perbulannya. Selanjutnya, pada tahun 2021 sebanyak 1.570 kendaraan perbulannya. Lalu, pada tahun 2022 sebanyak 1.939 kendaraan perbulannya. Kemudian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Samsat Tanjungpinang pada tahun 2022 diperoleh kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan sebesar 89,95% yakni memiliki kategori sangat baik.

Mencermati data yang ada di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang tersebut tentunya seiring peningkatan dalam pelayanan penerbitan STNK penyelenggara layanan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sehingga nantinya masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan. Kemudian hal tersebut penting untuk ditingkatkan dikarenakan STNK merupakan salah satu syarat yang diperlukan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dimana pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang memiliki kontribusi tertinggi dalam penerimaan pajak tahun anggaran 2022 dibandingkan dengan pajak lainnya. Penerimaan ini dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah wajib pajak seiring dengan meningkatnya jumlah kepemilikan objek pajak kendaraan bermotor maupun jumlah pembelian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh penduduk asli Kota Tanjungpinang serta para pendatang seperti mahasiswa yang jumlahnya meningkat setiap tahun.

Tabel 1.1 Target, Realisasi, dan Persentase Penerimaan Setiap Sektor Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Kota Tanjungpinang Tahun Anggaran 2022 (Dalam Rupiah)

No	Jenis Pungutan	Tahun Anggaran 2022		Persentase Realisasi (%)	Persentase Proporsi (%)
		Target	Realisasi	$5=(4/3)*100$	$6=4/\sum 4)*100$
	2	3	4	5	6
A	Pokok Penerimaan				
1	PKB	10.777.090.000	15.971.771.730	148,2	89,4
2	BBNKB	995.367.000	1.437.987.800	144,4	8,1
3	PBBKB	-	-	-	
4	SWDKLLJ	445.288.000	399.171.500	89,6	2,23
5	Retribusi Jasa Usaha	47.000.000	54.000.000	114,8	0,27
	Jumlah	12.264.745.000	17.862.931.030	497	100
B	Penerimaan Denda				
1	PKB		489.266.668		
	Jumlah Penerimaan PKB		16.461.038.398		

Sumber: Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kota Tanjungpinang, 2022

Berdasarkan data tabel 1.1 terlihat Pajak Kendaraan Bermotor memiliki presentase realisasi penerimaan PAD tertinggi dibandingkan dengan jenis pungutan pajak lainnya sebesar 89,4 %. Sedangkan pungutan pajak lainnya dibawah presentase tersebut.

Pelayanan publik yang buruk tidak akan membuat masyarakat puas terhadap layanan. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa untuk mencapai

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan, instansi maupun pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengevaluasi aspek yang berhubungan dengan pelayanan yang ada. Hal ini sejalan dengan prinsip desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah agar dapat mengelola dan mengatur daerahnya sendiri dalam rangka peningkatan pelayanan publik (Fitri Rahmadana et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan tersebut, pada observasi awal peneliti menemukan adanya penilaian atau pandangan yang berbeda dari masyarakat akan kualitas pelayanan dalam penerbitan STNK di SAMSAT Tanjungpinang. Dimana dari 14 orang yang dilakukan observasi, 7 diantaranya menyatakan sudah puas terhadap layanan yang diberikan, sedangkan 7 orang lainnya menyatakan masih kurang puas dalam pelayanan penerbitan STNK. Beberapa dari masyarakat tersebut mengeluh dengan layanan yang diberikan pada penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dikarenakan adanya permasalahan seperti proses administrasi yang berbelit-belit, dan beberapa diantara mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa calo atau perantara maupun orang dalam agar STNK tersebut dapat diproses dengan cepat. Berdasarkan observasi awal peneliti, peneliti menemukan adanya kesenjangan dalam kaitannya dengan indikator dalam menilai kualitas pelayanan yakni dari segi kehandalan, daya tanggap dan empati sehingga mampu berpengaruh pada kepuasan yang masyarakat dapatkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan dijelaskan, maka penelitian ini memfokuskan pada masalah yang akan penulis bahas yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada saat penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibahas di atas.

1.4 Manfaat Penelitian



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis keunggulan teoretis dari penelitian ini berkaitan dengan bagaimana menemukan teori atau bahan referensi yang tepat sambil melihat ke dalam masalah penelitian, terutama yang berkaitan dengan teori kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

- b. Temuan penelitian ini seyogyanya dapat memberikan kontribusi untuk pemahaman kita tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penerbitan STNK, khususnya di Samsat Kota Tanjungpinang yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
- c. Dari adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah sumbangan pemikiran bagi peneliti berikutnya dalam lingkup kajian Ilmu Administrasi Negara yang berfokus pada pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi peneliti secara praktis dari adanya penelitian ini adalah menambah wawasan, maupun pengalaman sesuai topik yang diteliti yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat  dalam ranah kajian Ilmu Administrasi Negara. 
- b. Manfaat bagi instansi dari adanya penelitian ini yakni memperoleh informasi seputar kualitas layanan yang sudah mereka berikan dan kaitannya terhadap kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan layanan. Hal ini akan menjadi salah satu tolak ukur maupun acuan bagi mereka untuk tetap memberikan layanan yang berkualitas demi kepuasan masyarakat.
- c. Manfaat bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara yakni dapat menambah pengetahuan seputar kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai pelayanan publik dan diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam pembuatan makalah ataupun penelitian yang

berkaitan dengan topik yang dibahas dengan menggunakan teori yang berbeda.

- d. Manfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat Kota Tanjungpinang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat pada pelayanan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang.

