

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kewajiban administratif pemerintah kepada masyarakat, melainkan juga sebagai cerminan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat sebagai warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan dari setiap lembaga pemerintahan. Karena itu, keberhasilan pemerintahan sering kali diukur dari sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2015:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi (Jakarta: Bumi Aksara), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, bukan untuk kepentingan pemerintah atau aparat penyelenggara. Hal ini berarti pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat sebagai penerima layanan dan bukan pada kepentingan organisasi birokrasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa setiap

penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Undang-undang ini menekankan bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara tanpa diskriminasi. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menegaskan bahwa pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan daerah. Oleh sebab itu, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan agar masyarakat terdorong untuk taat membayar pajak sesuai ketentuan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek terpenting yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Menurut Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, meliputi ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, kesopanan petugas, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Teori Fitzsimmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dimensi-dimensi tersebut menggambarkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan interaksi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat.

Sementara itu, Tjiptono & Chandra (2016) dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan

kombinasi antara sistem pelayanan yang baik, kemampuan petugas yang profesional, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa ketiga unsur tersebut, pelayanan publik akan sulit mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga sangat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik.

Kepuasan masyarakat sendiri dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Kotler & Keller (2016:150) dalam bukunya *Marketing Management* menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan di bawah harapan, maka akan muncul rasa kecewa. Purwanto (2020) dalam artikelnya *The Role of Service Quality on Public Satisfaction: A Case Study in Indonesia* menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah, terutama dalam sektor perpajakan dan administrasi publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan hasil kerja sama antara tiga instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT. Jasa Raharja, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak tahunan, penerbitan STNK, dan pengesahan dokumen kendaraan. Dengan adanya sistem pelayanan satu

pintu ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan di berbagai kantor SAMSAT di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering muncul antara lain adalah prosedur yang kurang jelas, waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), hingga keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering kali merasa kecewa terhadap pelayanan publik yang diterima. Padahal, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur, tetapi juga oleh kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan tersebut.

Secara umum, pelayanan di SAMSAT Tamiang Layang telah berjalan dengan sistem terintegrasi antara bagian kepolisian, Bapenda, dan Jasa Raharja. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam hal efisiensi waktu, keterbukaan informasi, serta ketersediaan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang seharusnya memberikan kemudahan sering kali justru menimbulkan keluhan karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain lamanya proses pengurusan pajak, ketidakjelasan informasi prosedur, dan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman.

Berdasarkan kajian literatur, telaah terhadap kondisi pelayanan publik di daerah, serta pengamatan umum terhadap praktik pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, dapat diidentifikasi tiga fenomena masalah utama yang sering muncul dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya informasi masyarakat terkait prosedur pelayanan.

Masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan administrasi dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Akibatnya, banyak wajib pajak yang harus bolak-balik melengkapi berkas karena ketidaktahuan terhadap dokumen yang diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi dan sosialisasi dari pihak SAMSAT belum berjalan secara efektif.

2. Waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*)

Berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, proses pembayaran pajak dan penerbitan STNK seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam. Namun, dalam praktik di lapangan sering kali terjadi keterlambatan hingga tiga atau empat jam, terutama pada saat jam sibuk. Kondisi ini menimbulkan keluhan masyarakat dan berpotensi mengurangi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.

Fasilitas pelayanan seperti area parkir yang sempit serta tempat duduk yang terbatas di ruang tunggu membuat masyarakat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan. Kurangnya kenyamanan ini dapat menurunkan citra pelayanan publik dan menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja instansi.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang **“KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR”**

B. Fokus penelitian

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dengan menggunakan teori Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) sebagai dasar analisis.

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dan tidak mencakup kebijakan pajak secara nasional. Dengan membatasi fokus pada kelima dimensi tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam serta rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Tamiang Layang.

C. Rumus masalah

Adapun rumus masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, sosialisasi aturan dan prosedur, serta waktu tunggu pelayanan?

D. Tujuan dan manfaat penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang ingin melakukan kajian sejenis di masa mendatang, terutama dalam konteks pelayanan pajak daerah.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak. Bagi Kantor SAMSAT Tamiang Layang, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas, kecepatan layanan, maupun sosialisasi prosedur. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan di SAMSAT, serta mendorong partisipasi aktif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik.