

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya, menyelenggarakan pemerintah memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pemungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/ masyarakat. Apabila pelanggan/masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien dan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

Kinerja berasal dari sumber daya manusia yang baik yang merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup organisasi. Bila organisasi ingin berkembang dengan pesat, maka organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja yang baik. Kinerja yang tinggi akan membuat pegawai semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi untuk bekerja, bekerja dengan rasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar tercapainya produktivitas

kinerja yang tinggi pula, Pelayanan merupakan indikator paling penting bagi setiap perusahaan. Terkait dengan kinerja Pegawai Negeri Sipil selama ini, maka paradigma yang muncul ditengah-tengah masyarakat adalah belum optimalnya kinerja pemerintahan terutama dalam hal pelayanan. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan praktek sehari-hari (*actual performance*).

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dapat dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintahan dimata masyarakatnya. Kualitas Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik juga dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tentunya ditunjang oleh aparatur yang memiliki kinerja optimal, namun realitas di lapangan menunjukkan kinerja pemberi layanan cenderung baik tetapi prosesnya yang cukup lama sehingga menimbulkan keluhan masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah organisasi pemerintah yang mengatur pengelolaan pajak yang salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB) yang artinya sebagai pungutan wajib yang

harus dibayar rakyat untuk Negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum dan juga persoalan retribusi daerah. Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan juga sangat diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya mengenai bagaimana caranya menjalankan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan undang undang yang berlaku jika pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) 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), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat", yang mana berdasarkan observasi peneliti ada permasalahan yang ada pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kinerja pegawai:

1. Kurang maksimalnya kinerja pegawai yang menyebabkan kurangnya pencapaian kerja pegawai, dilihat dari persentase pencapaian jelas Samsat Amuntai harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam

pelayanan yang diberikan oleh Samsat Amuntai dan menjadikan realisasi penerimaan PKB sebanding atau lebih dari target yang ingin dicapai oleh Samsat Amuntai. (Sumber : *Pencapaian Kerja*, 2023)

2. Tidak berjalannya dengan baik waktu proses administrasi pelayanan sehingga masyarakat pun mengeluh atas lambatnya proses yang berjalan yang menimbulkan kesulitan masyarakat untuk membagi waktu antara mengurus pajak dan juga pekerjaannya.
3. Kurangnya sosialisasi media sosial kepada masyarakat sehingga pada pengurusan pajak kendaraan bermotor masyarakat tidak tahu apa saja dokumen persyaratan yang harus dibawa.

Pelayanan Publik:

1. Jumlah petugas yang melayani tidak seimbang dengan yang dilayani sehingga menumpuknya antrian, yang mana dalam cek fisik motor kendaraan hanya 2 orang petugas untuk selanjutnya ke validasi hasil cek fisik hanya 2 orang, selanjutnya mengisi formulir perpanjangan STNK hanya 2 orang, Mendaftar pembayaran pajak 2 orang dan Melakukan pembayaran pajak 2 orang jumlah petugas dalam pelayanan 10 orang yang mana hal itu memungkinkan tidak seimbangnya antara rasio pekerjaan dengan jumlah pelayanan, terlihat dalam tiga bulan terakhir Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara kewalahan dalam pelayanan menerbitkan STNK, Jam pelayanan pada kantor samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara 08.00 WITA sampai dengan 14.30 WITA. harusnya dalam perbulannya dapat terselesaikan pembuatan STNK dan hal ini tidak

terselesaikan, yang mana dalam pelayanan penerbitan STNK harus melalui tahap atau SOP dalam penerbitan STNK yaitu cek fisik motor atau gesek, validasi hasil cek fisik, mengisi formulir perpanjangan STNK, mendaftar pembayaran pajak, melakukan pembayaran pajak.

2. Tranparansi biaya perpanjangan STNK tidak dipaparkan dalam SOP, prosedur pelayanan terkesan lambat dan berbelit-belit sehingga mereka bolak-balik untuk menanyakan pembuatannya.

3. Kurangnya tempat tunggu untuk masyarakat dalam menunggu antrian pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) sehingga dalam pelayanan yang diberikan terkesan kurang memadai dan kurang puas bagi masyarakat dalam hal sarana dan prasarana pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dwiyanto dalam buku Pasolong (2014:178) indikator kinerja (X):

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Fandy Tjiptono (2017:201) Pelayanan (Y):

1. *Reliability* (Realibilitas)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara.