

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik baik pada tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentu saja tidak dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah pusat kepada rakyat, tetapi melalui pemerintah daerah untuk mempermudah akses pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintah daerah pada bidang tertentu dalam menyelenggarakan urusan publik dengan tujuan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui strategi peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Pelayanan pemerintah banyak menjadi sorotan publik, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan seringkali dianggap tidak memuaskan masyarakat. Seperti yang tersusun dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban maupun kebutuhan tpidak terkecuali pada pelayanan publik. Pemerintah pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diprioritaskan bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat selaku sebagai penerima pelayanan, badan hukum, maupun instansi. Diharapkan dengan adanya layanan publik yang dikelola oleh Negara pada era reformasi saat ini dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk menghadapi tuntutan dari masyarakat, pemerintah melakukan reformasi pelayanan publik.

Reformasi pelayanan publik adalah salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini reformasi pelayanan publik berupa perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Tujuan dari adanya dari reformasi pelayanan publik ini sendiri adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang professional sehingga dapat melayani masyarakat dengan baik.

Untuk menentukan sebuah kualitas pelayanan baik atau tidak menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2013:135) dalam mengetahuinya

terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan konsumen atau pelanggan yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, standar pelayanan publik memuat beberapa komponen yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas, evaluasi kinerja pelaksana.

Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah pelayanan dalam bidang pembayaran pajak daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 pasal 1 nomor 18 dijelaskan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi sumber pendapatan terbesar di Indonesia, maka dari itu diharapkan segala aspek elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak agar dapat dibentuk sebaik-baiknya sehingga dengan membaiknya pelayanan pembayaran pajak akan mampu menarik masyarakat agar lebih partisipatif dan aktif dalam membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari besarnya realisasi

Pendapatan Asli Daerah (yang dipungut oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur) antara tahun 2019 hingga tahun 2021 yang dapat divisualisasikan pada tabel dibawah ini,

Tabel 1.1  
Pendapatan Asli Daerah (yang dipungut oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur) Tahun Anggaran 2019-2021

Tahun	Realisasi
2019	Rp. 15,54 Triliun
2020	Rp. 14,43 Triliun
2021	Rp. 15,67 Triliun

Sumber: Laporan Kinerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2019-2021

Berdasarkan data realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah tersebut mengalami fluktuasi (naik-turun), penyebab menurunnya Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada tahun 2020 dikarenakan tidak optimalnya penerimaan sektor Pajak Daerah yang disebabkan oleh perubahan kebijakan keuangan negara untuk penanganan pandemi COVID-19 dan diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berdampak pada aktivitas ekonomi masyarakat. Akan tetapi pada tahun 2021 Penerimaan Pendapatan Asli Daerah mengalami peningkatan sebesar Rp. 1,43 triliun dari target Pendapatan Asli Daerah tahun 2020 yang sebesar Rp. 14,24 triliun. Sehingga diharapkan pemberian layanan kepada pembayar pajak diharapkan dapat ditingkatkan kualitasnya guna tercapainya target Pendapatan Asli Daerah pada tahun berikutnya.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang dijadikan sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar, apabila suatu kualitas pelayanan

meningkat maka akan berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah khususnya pajak kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat adalah melalui pelayanan unggulan, dalam rangka pencapaian Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur mengembangkan layanan-layanan Samsat Unggulan seperti : Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat Keliling Mandiri Samsat Keliling, Samsat Link, E-Sasat Jatim, ATM Samsat Jatim, Mesin Embosser, dan layanan terbaru adalah bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia.

Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri merupakan salah satu tempat pelayanan publik untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang berada dibawah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kediri yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan di bidang pemungutan pendapatan daerah sedangkan salah satu fungsinya yaitu sebagai pelaksana kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah.

Unit pelayanan SAMSAT Drive Thru merupakan salah satu terobosan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyebutkan bahwa demi meningkatkan kualitas layanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan mendirikan unit pembantu. Drive thru merupakan salah satu layanan sebagai

bentuk penerapan dari pelaksanaan program Quick Wins yang dicanangkan oleh POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) bekerjasama dengan BUMN PT. Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Provinsi. Layanan ini juga menjadi salah satu bentuk untuk memperbaiki dan memperbaharui pelayanan agar wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi seperti: tidak memerlukan waktu yang lama dalam melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selain itu wajib pajak tidak perlu untuk turun dari kendaraan untuk mengantri dalam pembayaran.

Tabel 1.2  
Realisasi Penermiaan Kas Samsat Katang Kediri (Drive Thru)

	Pajak Kendaraan Bermotor			
	2019	2020	2021	2022
Lokal	Rp 9.137.905.800	Rp11.191.809.800	Rp 12.094.854.600	Rp12.101.139.300
Link	Rp 5.391.949.250	Rp 6.463.180.200	Rp 8.362.631.250	Rp 7.773.002.450
Jumlah	Rp 14.529.855.050	Rp17.654.990.000	Rp 20.457.485.850	Rp 9.874.141.750

Sumber: Data SAMSAT Katang Kabupaten Kediri 2019-2022

Tabel 1.3  
Jumlah Pembayar Wajib Pajak Melalui Drive Thru

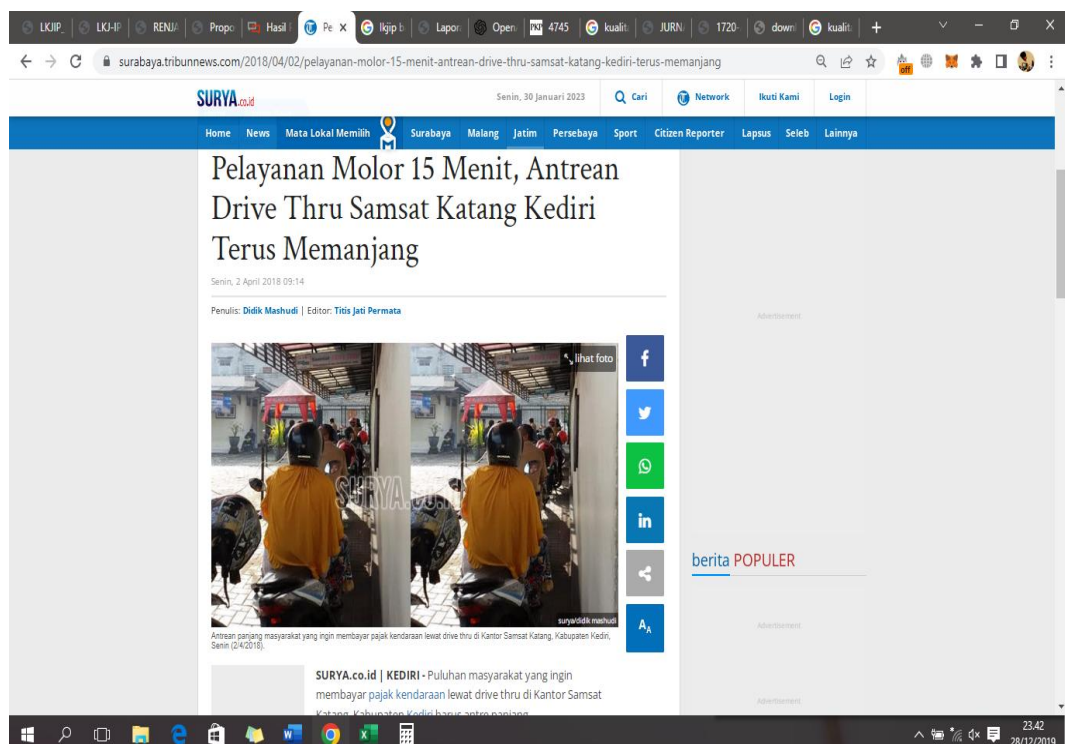
	Jumlah Kendaraan Bermotor			
	2019	2020	2021	2022
Lokal	42032	49178	48727	42923
Link	19538	22786	26180	21473
Jumlah	61570	71964	74907	64396

Sumber: Data SAMSAT Katang Kabupaten Kediri 2019-2022

Sebagai upaya pengoptimalan tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Namun berdasarkan data tabel diatas ditemukan adanya penurunan jumlah pembayaran wajib pajak melalui layanan drive thru dan juga terjadinya penurunan penerimaan kas penerimaan wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui drive thru.

Selain itu penulis juga menemukan permasalahan mengenai antrian pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Drive Thru. Hal ini didukung oleh salah satu berita dari media online, sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Antrian molor**



**Sumber: Berita(surya.co.id) diakses tanggal 28 desember 2019**

“SURYA.co.id | KEDIRI - Puluhan masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan lewat drive thru di Kantor Samsat Katang, Kabupaten Kediri harus antre panjang. Karena pelayanan yang biasanya dimulai

pukul 07.00 WIB baru dibuka pukul 07.45 WIB, Senin (2/4/2018). Antrean drive thru di Kantor Samsat ini sudah mulai terlihat sejak pagi”(Sumber: <https://surabaya.tribunnews.com/> diakses Desember 2019)

Berdasarkan fenomena diatas, pelayanan Drive Thru pembayaran pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Katang Kabupaten Kediri mengalami kemunduran atau kemoloran pelayanan yang biasanya dimulai dari pukul 07.00 WIB menjadi pukul 07.45 WIB. Dengan adanya permasalahan keterlambatan pelayanan sebaiknya hal yang harus diperhatikan oleh pihak SAMSAT harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.

Wajib pajak akan merasa puas jika mereka mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas, menurut dalam kualitas pelayanan publik yang mumpuni menjadi tuntutan masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok agar dapat terpenuhi. Maka dari itu, pemerintah diharuskan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat

Adapun pertimbangan penulis melakukan penelitian di Samsat Katang Kabupaten Kediri yaitu masih dijumpai permasalahan pelayanan mengenai antrian pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Drive Thru, dan dalam pelaksanaan operasional Drive Thru terdapat tanggapan negatif dari masyarakat. Tentunya permasalahan ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2013:135) dalam mengetahuinya terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan konsumen atau pelanggan yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).



Berdasarkan deskripsi latar belakang tersebut diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Katang Kabupaten Kediri”**.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Drive Thru Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Katang Kabupaten Kediri?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Drive Thru Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Katang Kabupaten Kediri”

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Drive Thru Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Katang Kabupaten Kediri ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Memberikan pemahaman secara teori dalam bidang pelayanan dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan maupun kegagalan suatu pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Drive Thru Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Katang Kabupaten Kediri.

### b. Bagi Instansi

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau bahan rujukan bagi instansi, sehingga temuan yang mungkin ditemukan sedikit banyak dapat memberikan manfaat khususnya memperbaiki Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru.

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perbaikan kualitas bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selanjutnya dapat berjalan lebih baik.

### c. Bagi Universitas

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literatur untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pengaduan.