

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melayani penduduk serta setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik merupakan kewajiban Negara sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan Publik merupakan rangkaian, kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi penduduk serta setiap warga negara atas jasa, barang serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai Pasal 1 tentang pelayanan publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan publik yaitu suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat/warga negara untuk memenuhi kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan ini bisa berupa jasa, pelayanan administratif maupun barang yang dapat diperoleh dari penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Goesth dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36), sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan serta harapan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Pada dasarnya pelayanan publik yaitu bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adanya kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diperolehnya ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk mengukur berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu instansi/lembaga pelayanan publik.

Namun, sekarang ini pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Indonesia belum dapat memuaskan dan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari masih adanya keluhan atau pengaduan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan instansi pemerintahan di Indonesia baik secara tidak langsung seperti melalui media massa maupun langsung. Contohnya seperti menyangkut mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang profesional, masih adanya pungutan liar yang dilakukan beberapa oknum serta hal-hal lainnya yang mengarah ke KKN dan penyimpangan.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik juga didasarkan pada kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai instansi, masih dirasa belum sesuai dengan harapan masyarakat menurut Mubyarto (2000:60). Melihat kondisi ini jelas menggambarkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas serta baik. Masyarakat masih merasa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terkesan ribet, berbelit-belit dan pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ditentukan. Hal ini tentunya harus segera ditangani, karena ini akan dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah serta dapat memberikan pengaruh buruk kepada pemerintah.

Usaha pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam segala bidang yang ada saat ini sangatlah penting agar kesejahteraan setiap masyarakat dan

penduduk warga negara Indonesia semakin baik nantinya. Pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat atas jasa, pelayanan administratif maupun barang yang diberikan oleh pemerintah haruslah sesuai dengan Undang-Undang. Sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, sederhana, mudah dilaksanakan, terjangkau dan berkualitas itu sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah selalu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di segala bidang yang ada agar pemerintah bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya penyelenggara/pelaksana pelayanan publik di instansi pemerintah selalu melakukan terobosan dan perbaikan di dalam pelayanannya. Karena itu diperlukan untuk mengetahui sejauh mana dampak atau peningkatan yang dihasilkan dari perbaikan dan terobosan tersebut dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan bisa mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari identitas pengguna layanan (usia, jenis kelamin, pekerjaan, nama dan lain-lain), tanggapan pengguna layanan mengenai pelayanan publik tersebut, keluhan pengguna layanan tentang pelayanan yang diterimanya di tempat pelayanan publik tersebut, aspirasi pengguna layanan serta saran perbaikan.

Salah satu usaha untuk memperbaiki pelayanan publik adalah dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap masyarakat pengguna layanan pelayanan publik. Survei ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan

publik yang ada saat ini sehingga jika masih ada kekurangan dalam pelayanan publik tersebut perlu adanya evaluasi atau perbaikan agar kualitas pelayanan publik bisa meningkat dikemudian hari dan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai pengguna layanan tersebut. Tolak ukur untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi beberapa unsur survei kepuasan masyarakat (SKM) yakni persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan; saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada di Indonesia adalah pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah serta Pajak Daerah, kendaraan bermotor ialah segala kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di seluruh jenis jalan darat, serta digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda, motor dan tidak permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pengertian pajak kendaraan bermotor (PKB) yaitu pajak atas penguasaan atau kepemilikan kendaraan bermotor. Jadi, jika masyarakat memiliki kendaraan bermotor maka mereka diharuskan membayar pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor atau biasa disingkat PKB merupakan salah satu dari lima jenis pajak yang termasuk ke dalam pajak provinsi menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 pasal 2 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah selain jenis pajak lain seperti Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Rokok serta Pajak Air Permukaan. Pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai pembangunan daerah serta pelaksanaan pemerintahan daerah. Sehingga pajak kendaraan bermotor (PKB) sangat bermanfaat sebagai salah satu sumber pendapatan daerah untuk membiayai pelaksanaan/penyelenggaraan semua hal atau kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan daerah. Dalam menerapkan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dilakukan di Kantor Bersama Samsat.

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa jasa serta barang secara langsung kepada masyarakat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yakni suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk mempercepat serta memperlancar pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya dilakukan di dalam satu gedung. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yakni pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas oleh Jasa Raharja, sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti Plat nomor, STNK serta BPKB diberikan oleh kepolisian, Pelayanan bea balik nama serta pengurusan pajak kendaraan bermotor

diberikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi. Namun dengan adanya Samsat, segala urusan pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilakukan dalam satu loket atau satu tempat yang sama.

Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, terdapat kerjasama antara pihak PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dalam hal penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) berwenang dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor (BBN-KB), Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang memiliki kewenangan serta fungsi dibidang identifikasi serta registrasi kendaraan bermotor. Samsat mempunyai tugas memberikan pelayanan yang berhubungan dengan penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor serta STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang terkait dengan pemasukan uang kas negara melalui Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Salah satu Samsat di Surabaya yang mempunyai tugas memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat khususnya warga wilayah Surabaya Selatan adalah Samsat Ketintang atau Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Wilayah yang masuk kedalam lingkup operasional Samsat Surabaya Selatan mencakup wilayah Kecamatan Wiyung, Jambangan, Sawahan, Karang Pilang, Wonokromo, Gayungan, Wonocolo, serta Dukuh Pakis. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang terletak di Jalan Ketintang Sragen diresmikan oleh Sekwilda Provinsi Jawa Timur pada 29 April 2000.

Lokasi Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang strategis dan jauh dari keramaian dan tidak jauh dari jalan utama sehingga dapat dijangkau dengan kendaraan umum atau kendaraan pribadi. Tempatnya yang jauh dari keramaian ini membuat suasana Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan terasa tenang dan nyaman dikarenakan tidak terlalu banyak suara bising dari kendaraan yang ada disekitarnya sehingga kegiatan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan tidak terganggu. Dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan, Samsat Surabaya Selatan memiliki masalah pelayanan dalam hal ini. Termuat dalam artikel di media massa, terdapat keluhan masyarakat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang ditujukan untuk Samsat Surabaya Selatan sebagai Pelaksana Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan. Permasalahan tersebut antara lain yakni :

Artikel yang ditulis oleh www.beritalima.com pada 17 Oktober 2019, “‘Cettar’ Terkesan Hanya Slogan, Warga Keluhkan Pelayanan Samsat Surabaya Selatan”. SURABAYA, beritalima.com – Tak berselang lama pascadilantik sebagai Gubernur Jawa Timur. Khofifah Indar Parawansa, langsung meluncurkan ‘Cettar’ di lingkup Kantor Bersama Samsat, Jawa Timur. Sayangnya, ‘Cettar’ ini ditengarai belum mendapat sokongan maksimal dari pegawai Badan Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Anggaran Daerah (BPPKAD) Jawa Timur yang bertugas di lingkup Samsat. Terbukti masih adanya ditemui warga Kota Surabaya, yang mengeluhkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Surabaya Selatan. Dimana, warga mengaku pelayanan di Samsat ini dianggap lambat dan loket pembayaran sering tidak ada petugasnya alias kosong. Lia (48), warga Surabaya mengatakan, dirinya harus menunggu hingga 3 – 6 jam untuk bisa menyelesaikan keperluannya di Samsat. “Persyaratan saya sudah lengkap , namun harus menunggu lama. Dan yang aneh ada dua hingga tiga loket selalu tidak ada petugas yang jaga. Dan ini diduga pemicu keterlambatan pelayanan,” katanya Kamis (17/10/2019). Hal serupa juga alami oleh Anton (48), warga Gayungan. Ia mengeluhkan terkait lambatnya pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Selatan. “Kok lama ya, dari tadi nomor yang tertera di atas papan control antrian tidak geser-geser. Loh gimana ini,” tanya Anton, yang tampak gelisah. Lia dan Anton yang sudah berjam-jam nunggu nomor antriannya dipanggil, mengaku kecewa. Keduanya pun mengomentari program ‘Cettar’ cepat, efektif

dan efisien, tanggap, transparan, responsif seolah hanya slogan. Pasalnya, Cettar ini justru tidak berjalan efektif sesuai keinginan Gubernur Khofifah. “Cettar ini tidak maksimal di ruang loket pembayaran. Warga banyak yang menunggu lama di ruang tunggu pembayaran,” terang mereka berdua. Terkait hal ini, saat awak media ini mencoba konfirmasi kepada pihak pimpinan di lingkup Samsat Surabaya Selatan tersebut, sayangnya hingga berita ditulis belum ada yang bisa ditemui untuk konfirmasi. (mmd). (diakses tanggal 26 April 2020 pukul 08:16)

Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan pernah melakukan Survey kepuasan masyarakat pada bulan April - Juni tahun 2019. Hasil perhitungan dari SKM tersebut adalah nilai persepsi dari 150 responden di wilayah Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,51 dan nilai IKM sebesar 87,83. Berdasarkan nilai pada Survei Kepuasan masyarakat tersebut disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu pelayanan di wilayah Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan berada pada kategori B yakni kinerja unit pelayanan baik. (Sumber: Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, Juni 2020)

Berdasarkan informasi diatas terdapat permasalahan yang menjadi keluhan pengguna layanan akan pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan mengenai lambatnya pelayanan yang diberikan, tidak adanya keberadaan petugas di beberapa loket pelayanan dan nomor antrian yang tertera di papan kontrol tidak bergeser. Dari permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Berdasarkan dari uraian permasalahan dan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Penulis tertarik mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan**

Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yakni agar dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan berdasarkan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi ilmu Administrasi Negara/Publik FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur dan juga menginterpretasikan hasil studi yang telah dilakukan oleh peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan kepada masyarakat berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis yang ingin mengembangkan pokok kajian serupa dimasa mendatang.