

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya semua orang membutuhkan pelayanan, hal tersebut tidak pernah terlepas dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Daryanto & Ismanto (2014:135), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi karena adanya interaksi dari pemberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pelayanan dapat bermacam-macam jenisnya, salah satunya adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan, pelayanan publik yaitu serangkaian kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Menurut Hutayan (2019:2), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk menyediakan layanan administrasi, barang atau jasa sesuai dengan hukum dan peraturan yang ada yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada warga negara.

Semakin majunya teknologi dan tuntutan dari masyarakat terkait dengan pelayanan, unit pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan. Tujuan dilaksanakannya pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang

diterima. Menurut Irawan (2003:2), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari penyedia jasa. Menurut PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat serta penilaian dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Agar mencapai kepuasan merupakan hal yang sederhana atau kompleks dan rumit. Oleh karena itu setiap individu dalam *service encounter* menjadi sangat penting dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang akan dibentuk. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai ketika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa yang menentukan keberhasilan dari suatu lembaga yaitu mutu atau kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Dilihat dari semakin kritisnya masyarakat saat ini, maka birokrasi publik harus mampu memberi pelayanan publik yang transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas (PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017). Jika ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan yang berbentuk barang publik seperti fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat di daerah tersebut. Dalam pelaksanaannya ternyata Undang-Undang Pelayanan Publik belum optimal dan maksimal dijalankan oleh beberapa instansi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah belakangan ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang masyarakat harapkan. Apabila mutu pelayanan publik

masih rendah, maka akan membuat buruknya citra pemerintah di kalangan masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Adapun pelayanan yang diberikan yaitu Duplikat Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pengesahan STNK, Perpanjangan STNK, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) I dan II, Pendataan Pajak Progresif, dan Rubentina. Jika dilihat dari kenyataan di lapangan, pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana masih memiliki permasalahan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan 30 orang masyarakat pada tanggal 18 dan 19 Desember 2019 terdapat beberapa keluhan yang disampaikan terkait pelayanan di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.

Keluhan tersebut yaitu proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang berlangsung terlalu lama sehingga masyarakat menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil penulisan keluhan masyarakat pada buku laporan pengaduan pada UPTD. Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kabupaten Jembrana antara lain : “pelayanan pembayaran pajak berlangsung prosesnya lama”, “pelayanan samsat sangat lambat”, “pelayanan samsat sangat lambat proses pengesahan sampai 3 jam mohon perhatian”, “pergantian STNK lama sekali tolong diperbaiki pelayanannya”. Adapun keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tercantum pada lampiran 01. Berdasarkan

keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di atas maka, masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Jembrana akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Dari penilaian yang diberikan oleh masyarakat akan menentukan ukuran kinerja pelayanan publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Adapun kegiatan yang perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selama ini, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akan tetapi pelaksanaan peraturan tersebut dipandang tidak operasional dan lebih memerlukan penjabaran teknis. Berdasarkan hal tersebut, peraturan ini harus disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif serta mudah dilaksanakan. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Peraturan ini ditujukan untuk memberikan pedoman, arahan yang jelas dan tegas terkait pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dilaksanakan secara berkala yang berarti setiap periode waktu tertentu harus dilaksanakan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah

diberikan selama ini. Namun pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Jembrana belum dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Terbaru Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana menjadi hal yang menarik untuk dikaji, karena peneliti bermaksud melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik dan lebih mendalam sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 indikator antara lain persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana. Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang sudah dipaparkan penulis, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dengan melihat latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang berlangsung terlalu lama sehingga masyarakat menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan.
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana belum diketahui sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, diperlukan pembatasan masalah agar penelitian dapat lebih fokus dan mendalam. Penelitian ini akan dibatasi pada permasalahan mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana belum diketahui sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator persyaratan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?

2. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator prosedur pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
3. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator waktu penyelesaian pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
4. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator biaya /tarif pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
5. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
6. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator kompetensi pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
7. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator perilaku pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
8. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?

9. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator sarana dan prasarana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?
10. Bagaimanakah indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut.

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator persyaratan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator prosedur pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator waktu penyelesaian pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
4. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator biaya/tarif pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.

5. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
6. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator kompetensi pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
7. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator perilaku pelaksana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
8. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
9. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilihat dari indikator sarana dan prasarana pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
10. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif kepada berbagai pihak. Manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan Ilmu Manajemen khususnya Manajemen Pelayanan Publik yang terkait dengan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi penulis

Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh penulis semasa kuliah dan mengaplikasikannya sesuai dengan kondisi yang ada.

b) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan bacaan bagi mahasiswa guna menambah ilmu pengetahuan terkait pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan.

c) Bagi UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan kedepannya untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

