

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi perhatian penting dalam memberikan rasa nyaman kepada pengguna pelayanan maupun bentuk layanan yang diberikan itu atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Karena pada dasarnya pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan semua pihak.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa dalam suatu pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh instansi pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat dipenuhi, selain itu untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, serta terwujudnya tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan juga kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang

tersedia. Namun kenyataan yang terjadi masih banyak kendala dalam suatu pelayanan terhadap masyarakat yang membuat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga jauh dari pelayanan publik yang baik seperti yang telah dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Masyarakat akan merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan apabila harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila dalam suatu masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan maka akan dapat dipastikan bahwa pelayanan itu tidak efektif dan tidak efisien. Akan tetapi apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan itu perlunya Standar Pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan,

biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebab itu pemerintah atau penyelenggara harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Salah satu penyelenggara pelayanan pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah pelayanan pajak kendaraan bermotor yaitu, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari fungsi suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan dalam kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung dan sebagai suatu penyelenggara pelayanan publik sangat dituntut agar dapat melayani masyarakat wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palangkaraya belum dapat memuaskan wajib pajak.

Apalagi melihat kondisi saat ini cukup sulitnya memberikan pelayanan yang berkualitas dikarenakan dalam Pemberian pelayanan pada saat ini cukup dibatasi disemua penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah maupun swasta diakibatkan dengan munculnya Pandemi Corona Virus Disease atau bisa disebut Covid – 19, dengan adanya Covid – 19 memberikan dampak yang besar terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan adanya pembatasan yang dimaksud itu seperti dengan

mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran protocol kesehatan dengan jarak aman yaitu minimal 1 meter oleh hal itu membuat sulitnya memberikan pelayanan pada masa pandemi karena terbatasnya pemberian layanan pada masa pandemi membuat proses pelayanan dalam administrasi menurun dari segi waktu pelayanan sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan oleh karena adanya pembatasan yang dianjurkan itu menyebabkan terjadinya penurunan segi waktu pelayanan.

Pemberian pelayanan sebelum adanya Covid – 19 sangat berbeda seperti masyarakat wajib pajak merasakan fasilitas yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) seperti Fasilitas kipas angin dan AC maupun tempat duduk sedangkan pada saat ini masyarakat harus mengantri berdiri diluar kantor SAMSAT cukup lama sebab adanya pembatasan maksimal masuk ruangan dan lagi masyarakat sebelum adanya Covid – 19. Pemberian pelayanan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palangkaraya cukup cepat tanpa harus melakukan proses pembayaran pajak berjam-jam sedangkan pada saat ini para wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak itu sangat lama salah satunya ketika wajib pajak tersebut telah memasukkan berkas terlebih dahulu ke loket pelayanan dan ternyata berkas wajib pajak yang antri di belakang dan memasukkan berkasnya setelahnya malah dipanggil terlebih dahulu hal itu disebabkan tidak adanya nomor urut antrian pelayanan di SAMSAT Palangkaraya.

Maka dengan adanya fenomena pembatasan pelayanan publik yang membuat penurunan waktu pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palangkaraya, dapat dipastikan juga berkurangnya

keuntungan yang diperoleh masyarakat wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan publik, walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, sebab penurunan segi waktu pelayanan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palangkaraya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, penyelenggara masih harus memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan hal ini kemudian penulis tertarik untuk melakukan penelitian proposal skripsi dengan judul **“Dampak Virus Covid – 19 Terhadap Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Palangka Raya”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas sistem pelayanan PKB di kantor SAMSAT Palangkaraya pada masa pandemi Covid – 19.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PKB di kantor SAMSAT Palangkaraya di masa pandemi Covid - 19.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan proposal ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Administrasi Negara
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literature atau referensi bagi penelitian berikutnya yang terkait bagaimana penyelenggara pelayanan publik di masa pandemi covid – 19 di Kantor Samsat Palangkaraya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, agar dapat menjadi sumbangan yang berharga yang berupa saran untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi SAMSAT kota Palangka Raya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b. Bagi masyarakat, agar menjadi informasi kepada masyarakat tentang tujuan pemberian pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah terkait pelayanan Kantor SAMSAT kota Palangkaraya pada masa pandemi Covid – 19.
- c. Bagi peneliti, agar menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.