

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggara pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek – aspek kehidupan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang kaku dalam perspektif administrasi publik menggambarkan praktek *the old public administration*. Seiring berjalannya waktu, perspektif ini dinilai tidak sesuai dengan prinsip prinsip demokrasi. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi Publik dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.

Dalam memenuhi kepentingan publik, tentu harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Dalam pandangan Osborne dan Plastrik (2000:12-17) harus dijawab dengan melakukan pembaharuan pemerintah. Pembaharuan pemerintah bukan berarti perampangan pemerintah tetapi mencari ukuran organisasi yang memaksimalkan kinerja. Pembaharuan adalah menciptakan organisasi dan sistem pemerintahan yang terus menerus berinovasi, yang secara *kontinyu* memperbaiki kualitas. Inovasi pelayanan merupakan kunci penyelenggaraan pelayanan.

Inovasi pelayanan merupakan hal yang paling fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena inovasi pelayanan akan mengubah cara dan metode kerja pemerintah dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Karena itu dibutuhkan komitmen dari pemerintah dalam mencari dan menemukan terobosan terobosan baru dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang adil, efektif dan efisien.

Menurut Kotler dalam buku DR.Abdul Sabaruddin, M.Si. (2015:10) Memberikan batasan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu prosedur secara fisik. Dengan demikian pelayanan publik adalah produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminatif.

Salah satu program perubahan yang dilakukan oleh POLRI adalah perubahan kinerja dalam bidang pelayanan publik yang disebut program reformasi birokrasi *POLRI (quick wins)* (dalam jurnal makna Prianggono,j dan Manupputy, D volume 1 nomor 2 2010.) Program *quick wins* ini merupakan program unggulan POLRI yang dilakukan dalam rangka akselerasi untuk mencapai sasaran POLRI tahun 2005 – 2025, yang telah dicanangkan oleh presiden Republik Indonesia bersama dengan KAPOLRI pada tanggal 30 Januari 2009. Program tersebut antara lain adalah Transparansi pengurusan STNK dan BPKB BBN-KB. Dengan demikian, POLRI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu menjaga kualitas pelayanannya sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap institusi POLRI. Kantor Bersama SAMSAT ( Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap) merupakan kantor Bersama yang

terdiri dari tiga instansi yaitu POLRI, Dinas Pendapatan, PT, Jasa Raharja. Kantor bersama SAMSAT selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat transparan, akuntabel, murah, cepat, dan tidak berbelit belit demi tercapainya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanannya yang diberikan. Hal ini menjadi tolok ukur untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya di kantor SAMSAT Medan Selatan menuju ke pelayanan prima.

Dari uraian diatas, Adapun alasan peneliti memilih judul penelitian ini adalah Kantor SAMSAT Medan Selatan merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk melakukan kegiatan pelayanan Administrasi Kesamsatan. Fasilitas menjadi salah satu pendukung terciptanya kualitas pelayanan, karena apabila fasilitas kurang memadai maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor SAMSAT Medan Selatan dan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sehingga penulis berniat untuk meneliti apakah ada kaitan antara fasilitas (kantor SAMSAT Medan Selatan) dengan pelayanan yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, Maka dari hal tersebut saya berniat membuat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan terhadap kepuasan masyarakat”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Kantor SAMSAT Medan Selatan telah melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanannya seperti membuat mobil SAMSAT keliling, pengurusan pajak kendaraan online.
- b. Sarana dan prasarana mulai ditambah demi kenyamanan masyarakat seperti halnya Membuat mobil SAMSAT keliling untuk mengurangi antrian masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan dan perpanjangan STNK.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan lebih terarah, Maka penulis memberikan batasan batasan pembahasan masalah yaitu:

- a. Pada penelitian ini penulis membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor SAMSAT Medan Selatan
- b. Penelitian ini difokuskan kepada Administrasi kesamsatan yang terdiri dari pengurusan STNK, BPKB, BBN.
- c. Penelitian dilakukan di kantor Samsat Medan Selatan jalan S.M RAJA Kecamatan Medan Amplas
- d. dilakukan pada tahun 2017.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Memperhatikan pembatasan masalah diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan SAMSAT Medan Selatan terhadap Masyarakat?
- b. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan SAMSAT Medan Selatan terhadap Kepuasan Masyarakat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Administrasi Kesamsatan di kantor Samsat Medan Selatan
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kesamsatan terhadap kepuasan masyarakat

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Sebagai acuan bagi kantor SAMSAT Medan Selatan dalam rangka meningkatkan Kualitas pelayanan publik.
2. Sebagai bahan refrensi ilmiah bagi mahasiswa/i FISIP – UMA dalam melakukan penelitian di bidang Ilmu Sosial pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.