

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Dwiyanto (2015), kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi hak-hak dasar masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Idealnya, pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas (Osborne & Gaebler, 1992). Namun dalam praktiknya, masih banyak instansi pemerintah yang menghadapi tantangan dalam mewujudkan standar pelayanan optimal, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia (Tjiptono, 2016).

Reformasi pelayanan publik telah diamanatkan melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya penyelenggaraan layanan yang cepat, mudah, dan bebas korupsi. Salah satu layanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), yang mengintegrasikan layanan pajak kendaraan bermotor, registrasi, dan asuransi. Layanan ini menjadi kritikal karena berkaitan dengan kepemilikan aset produktif masyarakat (Kemenkeu, 2020).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Kupang bertujuan untuk mengelola dan mengatur proses pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor seperti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan, Pendaftaran Ulang

Kendaraan 5 Tahun, Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Mutasi Masuk/Keluar Kendaraan Bermotor. Pemangku kepentingan Samsat mengukur ketercapaian tujuan organisasinya melalui penilaian terhadap kualitas layanan dalam bentuk lembar survei kepuasan masyarakat pengguna.

Penelitian menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat juga semakin meningkat sehingga perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi sangat penting (Rivai dkk 2018; Thoyib 2019; Anshori 2020; Nasihah, 2020). Perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akan menjadikan suatu produk kebijakan lebih potensial dalam mengakses semua kepentingan publik. Produk kebijakan yang baik wajib didukung dengan kemampuan birokrasi yang memadai pada tingkat implementasi. Masyarakat merupakan sasaran kebijakan yang ditetapkan sehingga kepadanya keberhasilan kebijakan itu harus ditanyakan, jika tidak kebijakan yang ditetapkan tidak memiliki nilai (Rusli, Budiman 2013).

Peningkatan kinerja dan efektifitas pelayanan hanya bisa dicapai jika setiap organisasi sektor publik terus melakukan pembenahan terhadap pelayanan yang diberikan melalui berbagai cara, seperti pengembangan faktor-faktor pengukur efisiensi dan efektifitas kinerja manajemen yang proaktif, pengembangan mekanisme koordinasi yang efektif, pembenahan infrastruktur, pengendalian dan penyederhanaan birokrasi/prosedur/deregulasi yang berbelit-belit (Silaban, 2015; Yoga, 2019; Wahyudi dkk 2020). Faktor *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty*

(empati) merupakan atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi (Silaban, 2015; Tjiptono, 2018; Hardiansyah, 2018).

Faktor-faktor tersebut juga didukung dengan prinsip pelayanan publik, antara lain perlunya penetapan standar pelayanan; keterbukaan terhadap kritik, saran, keluhan, dan penyediaan informasi; perlakuan secara adil dan transparan; kemudahan akses dalam berbagai jenis pelayanan; pengontrolan; pelayanan secara efisien dan efektif; dan inovasi berkelanjutan (Silaban, Himsar 2015). Banyak penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepatuhan pengguna namun penelitian tentang pengembangan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri masih sangat terbatas. Penelitian lain dibutuhkan untuk mengembangkan berbagai faktor kontekstual yang berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Samsat (Rivai dkk, 2018; Nasisah 2020).

Stakeholder dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan Kantor Samsat Kota Kupang melalui hasil rekapitan survei kepuasan yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM Samsat Kota Kupang baru dibuat pada tahun 2021 sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi BPK tahun 2020 bahwa sebagai pemberi layanan jasa perlu untuk memiliki IKM agar dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan. Data menunjukkan IKM Samsat Kota Kupang tahun 2021 berada pada angka 79 namun tahun 2022 menurun sebesar 75. Hal itu berarti bahwa mutu pelayanan yang diberikan tergolong dalam kategori baik sedangkan kategori sangat baik berada pada rentang nilai 81 – 100 (Samsat Kota Kupang, 2023). Kriteria yang diukur pada lembar survei antara lain persyaratan administrasi, prosedur, waktu pelayanan, biaya tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, kualitas

sarana prasarana, dan penanganan pengaduan. Akan tetapi prasurevei dari wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa kriteria yang ada saat ini belum cukup untuk mengukur secara komprehensif kualitas layanan jasa Samsat Kota Kupang karena masih terdapat keluhan pengguna yang tidak dapat terekap dalam lembar survei, seperti pelayanan secara adil dan transparan, teknologi yang menunjang, serta deregulasi yang berbelit-belit.

Observasi, wawancara dan penggalan data awal yang dilakukan pada Samsat Kota Kupang, diketahui bahwa kompetensi terkait dengan sumber daya manusia yang terdapat pada instansi tersebut terdiri atas berpendidikan S2 sebanyak 3 orang, S1 ada 5 orang, D3 sebanyak 1 orang, SMA sebanyak 2 orang, yang berprofesi sebagai PNS. Tenaga kontrak memiliki pendidikan S2 sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 18 orang, D3 sebanyak 3 orang, SMA sebanyak 9 orang dan SMP sebanyak 2 orang. Selanjutnya, sumber daya dengan golongan IVB dan jabatan fungsional Pembina sebanyak 2 orang. Penata dengan Golongan IIIC sebanyak 5 orang, penata muda Tk. I/IIIB sebanyak 2 orang, penata muda/IIIA sebanyak 1 orang. Pengatur Tk I/IIID sebanyak 1 orang. Terkait indikator keramahan, ketika wajib pajak bertanya informasi, petugas yang ada selalu menjawab dengan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Kepercayaan, SDM yang terdapat pada Samsat Kota Kupang, ketika memberikan informasi terkait dengan besaran pajak maka dilakukan pengecekan melalui sistem dan diberikan informasi sesuai dengan data yang ada. Keamanan terkait dengan menjaga privasi informasi pajak. Adapun segala informasi terkait dengan pajak dilakukan melalui sistem, dan tidak menyebarkan informasi wajib pajak secara umum. Kemudahan akses,

pelayanan pengecekan informasi terkait dengan pajak kendaraan dapat diakses pada website samsat Kota Kupang. Pemahaman akan kebutuhan pelanggan, untuk memahami pelanggan adapun strategi yang digunakan pada Samsat Kota Kupang antara lain dengan sosialisasi pelayanan pajak melalui pembagian brosur kepada masyarakat secara langsung, melalui media sosial maupun publikasi di berita nasional maupun radio.

Penilaian pada pemberian jasa berguna untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan dan memberikan kesempatan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Pembaruan sektor publik yang berkesinambungan akan membawa pada kondisi kesejahteraan yang semakin lama semakin tinggi. Samsat yang melakukan penilaian secara teratur dapat meningkatkan kinerja, efektifitas pelayanan, kepercayaan masyarakat, dan memberikan umpan balik yang berharga dari pelanggan atau pengguna layanan karena sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sari dkk, 2015; Wahyudi dkk, 2020; Djaelani dan Retnowati, 2022). Selain itu, tantangan signifikan lainnya yang dihadapi oleh Samsat Kota Kupang adalah tingginya jumlah kendaraan yang menunggak pembayaran pajak. Berdasarkan data terbaru tahun 2025, dari total **309.403 unit kendaraan yang terdaftar**, tercatat sebanyak **142.860 unit** atau sekitar **46,17%** di antaranya dalam kondisi **tunggakan pajak kendaraan**. Tingginya angka tunggakan ini menunjukkan adanya potensi kebocoran pendapatan daerah dan mencerminkan masih adanya ketimpangan dalam kualitas pelayanan publik, baik dari sisi efektivitas sosialisasi, kemudahan akses layanan, maupun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak.

Penelitian Menelisik Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Samsat di Kota Kupang penting karena menjadi salah satu cara pembenahan terhadap pelayanan yang diberikan. Peneliti juga mengkaji faktor-faktor lain yang belum pernah diteliti sehingga dapat berkontribusi bagi pengembangan literatur dan sebagai kriteria acuan bagi *stakeholder* Samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Meskipun banyak penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan SAMSAT, terdapat beberapa celah akademis (*research gaps*) yang signifikan ketika melihat konteks Kota Kupang melalui enam indikator kunci. Keramahan petugas, studi seperti Tjiptono & Chandra (2016) dan Sari & Putra (2024) menemukan bahwa pelatihan *emotional intelligence* meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, belum ada penelitian yang menguji bagaimana faktor budaya lokal (misalnya: komunikasi dalam bahasa daerah atau pola interaksi khas masyarakat NTT) memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keramahan petugas SAMSAT Kupang. Dalam hal kepercayaan, temuan Rahim et al. (2022) menunjukkan bahwa transparansi biaya menjadi penentu utama. Akan tetapi, di Kupang dengan tingkat literasi keuangan yang beragam, belum diketahui apakah mekanisme *digital payment* atau sosialisasi biaya melalui media lokal (seperti radio) dapat meningkatkan kepercayaan. Lebih lanjut, beberapa studi telah menyoroti isu pelayanan publik pada layanan SAMSAT, seperti aspek digitalisasi dan keamanan siber (Wijaya et al., 2024), kecerdasan emosional petugas dan resolusi konflik (Sari & Putra, 2024), serta keluhan fisik terkait antrean dan fasilitas ruangan (Dinas Pendapatan NTT, 2024), belum terdapat penelitian yang secara

komprehensif mengintegrasikan ketiga aspek tersebut dalam konteks layanan SAMSAT di daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kota Kupang. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya kajian yang menelaah kesiapan sistem digital, kompetensi SDM, dan kualitas sarana prasarana secara holistik guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak di wilayah tersebut.

Indikator keamanan layanan SAMSAT umumnya dibahas dari aspek keamanan data (Wijaya et al., 2024), tetapi belum ada studi yang mengeksplorasi kekhawatiran spesifik masyarakat Kupang, seperti risiko penipuan stiker palsu atau keamanan fisik saat mengantre di lokasi SAMSAT. Meskipun pemahaman kebutuhan pelanggan menjadi komponen kunci dalam teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), penelitian terdahulu gagal mengidentifikasi kebutuhan unik pengguna SAMSAT Kupang misalnya, kendala masyarakat pedesaan yang harus menempuh jarak jauh untuk memperbarui STNK.

Terkait kemudahan akses, studi Prasetyo & Laksana (2021) membuktikan bahwa e-SAMSAT mempercepat layanan, tetapi implementasinya di Kupang menghadapi tantangan infrastruktur digital yang belum terpetakan. Terakhir, kualitas layanan secara umum telah diukur dengan standar SERVQUAL, tetapi model tersebut belum diadaptasi untuk mencerminkan prioritas masyarakat Kupang misalnya, apakah kecepatan layanan lebih penting daripada ketersediaan layanan offline di daerah dengan jaringan internet terbatas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengisi gap tersebut dengan mengevaluasi kualitas layanan SAMSAT yang kontekstual, berbasis enam indikator di atas, dan relevan dengan kondisi spesifik di Kota Kupang.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah.

1. Apakah tingkat keramahan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang?
2. Apakah tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang?
3. Apakah tingkat kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang?
4. Apakah tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang?
5. Apakah tingkat pemahaman akan kebutuhan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang?
6. Apakah tingkat keramahan, kepercayaan, kemudahan akses, keamanan, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh tingkat keramahan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.
2. Mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.

3. Mengetahui pengaruh tingkat kemudahan akses terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.
4. Mengetahui pengaruh tingkat keamanan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.
5. Mengetahui pengaruh tingkat pemahaman akan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.
6. Mengetahui pengaruh tingkat keramahan, kepercayaan, kemudahan akses, keamanan, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan publik, terutama terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di sektor pemerintahan.
- b) Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya dalam konteks pelayanan berbasis kepuasan pelanggan dan integrasi sistem layanan publik.
- c) Memberikan landasan teoritis bagi perbaikan kebijakan dan sistem pelayanan pada lembaga publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Samsat Kota Kupang:

Penelitian ini dapat membantu dalam:

- a) Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kecepatan, kejelasan informasi, sikap petugas, serta kenyamanan sarana dan prasarana.
- b) Memberikan masukan untuk memperkuat integrasi layanan, baik antar-unit di dalam Samsat maupun dengan instansi terkait (seperti kepolisian dan jasa raharja), guna menciptakan sistem layanan yang lebih terpadu dan efisien.
- c) Menjadi bahan evaluasi kinerja layanan dan dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan inovasi digital seperti antrean online, pembayaran digital, atau pengingat pajak otomatis.

b. Bagi Pemerintah Daerah Provinsi NTT:

Menjadi sumber data dan informasi untuk peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan integrasi sistem layanan antar-lembaga.

c. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan Samsat:

Memberikan harapan terhadap peningkatan mutu pelayanan, kemudahan akses, kecepatan proses, serta keterbukaan informasi, yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

d. Bagi Peneliti Lain:

Menjadi rujukan empiris dalam mengkaji dan menganalisis pelayanan publik di sektor administrasi pajak kendaraan bermotor, baik dalam konteks lokal maupun nasional.