

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digitalisasi ditambah dengan perkembangan zaman, tentunya setiap instansi pemerintah yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat maka akan harus selalu mengikuti setiap perkembangan yang dilakukan secara terus-menerus untuk melakukan perubahan-perubahan yang lebih baik ke depannya. Terjadinya sebuah tujuan yang tercapai dalam organisasi atau instansi maka dapat dilihat dalam hasil sebuah kinerja dan efektif dalam melakukan pekerjaan oleh setiap pegawai dalam menjalankan pekerjaan atau tugasnya. Hal ini setiap organisasi atau instansi berharap bahwa setiap pegawai dalam melakukan pekerjaan dapat bertanggungjawab secara efektif, efisien, dan profesional. Tujuannya supaya organisasi ini dapat membangun sumber daya manusia yang unggul serta mempunyai tingkat kemampuan yang baik, maka membuahkan hasil kinerja sangat baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat yang dilayani oleh para pegawai akan merasa puas serta sesuai dengan harapannya.

Disisi lain pelayanan kepada masyarakat khususnya pada instansi pemerintah menjadi bagian terpenting terutama bagi sosok aparatur negara. Bagian terpenting ini dijelaskan di dalam UUD Tahun 1945 di alinea keempat, yang memiliki empat aspek pelayanan pokok pada aparatur untuk masyarakat, yaitu yang pertama melindungi segenap bangsa Indonesia, yang kedua seluruh tumpah darah Indonesia, yang ketiga memajukan kesejahteraan umum, yang keempat

mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan yang baik atau berkualitas dapat dikatakan sebagai pelayanan prima artinya pelayanan yang baik ini dapat memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan ini menjadi tolak ukur untuk digunakan menjadi prinsip dalam pelaksanaan pelayanan serta menjadi tujuan utama dalam menilai kualitas pada pelayanan yang berperan sebagai suatu kewajiban dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan praktis. Adapun menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, yang berisi komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Dalam setiap pekerjaan tentunya pasti memiliki kriteria yang penting atau spesifik dari suatu pekerjaan. Maka dari itu setiap instansi atau organisasi harus mengetahui kelemahan dan kelebihan pada setiap pegawai untuk sebagai acuan dalam memperbaiki kelemahan serta dapat mempertahankan kelebihan untuk meningkatkan produktivitas dan perkembangan pada setiap pegawai sehingga kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai di instansi atau organisasi harus ditingkatkan supaya tercapainya tujuan dalam setiap instansi pemerintah.

Adapun pengertian evaluasi kinerja yaitu bentuk penilaian yang dihasilkan dari hasil kerja atau dapat dikatakan suatu proses yang dihasilkan dari apa yang sudah dikerjakan baik dilakukan secara efektif atau tidak, dikerjakan sesuai atau

tidaknya sehingga mencapai apa yang di inginkan atau tidak, serta dengan adanya evaluasi kinerja ini akan menghasilkan suatu pengambilan keputusan untuk ke depannya untuk suatu instansi atau perusahaan. Selain itu kinerja dapat dikatakan sebuah tindakan yang sudah dilakukan atau tidak dilakukan dalam melakukan sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai yang ada di setiap instansi atau perusahaan. Oleh karena itu kinerja pegawai tentunya akan mempengaruhi seberapa banyak para pegawai di setiap instansi atau perusahaan memberikan kontribusi kepada instansi atau organisasi tersebut.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) ialah suatu instansi Pemerintah yang berada di Wilayah III Soekarno Hatta di Kota Bandung Jawa Barat di mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan publik atau melakukan pelayanan kepada masyarakat baik dalam barang maupun jasa yang dilakukan secara langsung. Adanya kantor SAMSAT di Daerah Kota Bandung khususnya di wilayah III yang berada di Soekarno Hatta ini bermaksud untuk melancarkan, memudahkan, serta mempercepat dalam melakukan pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor atau mobil kepada masyarakat yang akan hendak membayar pajak. Disisi lain ada salah satu UUD Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat melalui kinerja pegawai. Selain itu Kantor SAMSAT wilayah III Soekarno Hatta ini adalah salah satu instansi Pemerintah yang bertugas untuk mengatur dan mengurus dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya oleh setiap masyarakat.

Masyarakat mengeluh dikarenakan terlalu lama dalam menunggu untuk melakukan pembayaran terutama dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor disertai dengan yang dimana dapat menghabiskan waktu sekitar 2 sampai 3 jam untuk menunggu dimulai dari pengumpulan berkas seperti STNK dan *fotocopy* BPKB, lalu menunggu untuk dilakukan cek fisik pada motor yang dimana terlalu lama untuk menunggu setelah itu menunggu hasil cek fisik begitu sangat lama sehingga ketika hasil sudah keluar dipungut biaya administrasi sekitar sepuluh ribu per motor atau per orang untuk menebus berkas.

Selain cek fisik proses pembayaran pajak pada perpanjangan STNK dan plat motor adanya pengumpulan arsip hasil cek fisik yang dimana memakan waktu yang cukup lama dan kurangnya penguat suara untuk menyebutkan nama yang akan dipanggil untuk pengambilan arsip sehingga menyebabkan kurang nyaman pada masyarakat dikarenakan kurang terdengar nama yang disebutkan oleh pegawai samsat. Disisi lain adanya peningkatan masyarakat yang dimana berbanding dengan peningkatan pada pembelian kendaraan roda dua atau motor yang sangat signifikan, sehingga adanya penggunaan kendaraan bermotor ini menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam melakukan aktivitas sehari-hari oleh masyarakat.

Selain itu sikap para pegawai masih banyak yang kurang baik dalam melakukan pelayanan publik pada pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti tidak menggunakan SOP yang sudah dibuat dan ditetapkan sehingga masyarakat yang membayar wajib pajak merasa tidak nyaman sehingga masyarakat lebih memilih untuk menggunakan calo karena merasa dimudahkan dan cepat. Walaupun lebih mahal akan tetapi prosesnya lebih cepat dibanding membayar pajak kendaraan

bermotor sendiri padahal calo itu sebenarnya tidak diperbolehkan untuk berada disekitar zona kantor SAMSAT dan seharusnya dihilangkan. Serta para pegawai SAMSAT lebih mengutamakan para calo dan kenalan-kenalan para pegawai yang ada bukan sesuai dengan no antrian yang dimana menyebabkan menciptakan kecemburuan sosial dan memandang kelas sosial sehingga tidak memandang masyarakat secara merata.

Dengan adanya penelitian Evaluasi Kinerja ini yaitu supaya mengoptimalkan sumber daya atau para pegawai supaya masyarakat dapat dimudahkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk mengurangi masalah yang telah terjadi saat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diharapkan bisa berkurang tentunya akan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dengan melalui penilaian terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul “**Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Proses pelayanan publik pada pembayaran pajak kendaraan bermotor terlalu banyak menghabiskan waktu sekitar 2 jam lebih.
2. Selain itu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sikap pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat.

1. Kurangnya arahan oleh para pegawai SAMSAT dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Adanya pungli yang dilakukan oleh para pegawai SAMSAT karena kurang lengkap data atau adanya kehilangan data.
3. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT kurang efektif sehingga hasil kinerja yang diberikan oleh pegawai SAMSAT kurang memuaskan untuk masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

2. Bagaimana sikap pegawai yang ada dikantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana perilaku pegawai yang ada dikantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana hasil kinerja pegawai yang ada dikantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor?
5. Bagaimana kontingensi pegawai yang ada dikantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sikap pada pegawai SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui perilaku pada pegawai SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Untuk mengetahui hasil kinerja pada pegawai SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui kontingensi kinerja pegawai SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung.

15. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dimana menjadi sasaran utama dalam melakukan penelitian serta adanya tujuan yang akan dicapai, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Secara Teoritis

Maka dari itu hasil dalam meneliti diharapkan supaya bisa mendapatkan lebih dalam ilmu pengetahuan terutama dalam peningkatan intelektual yang baik dalam akademis sehingga bisa diterapkan teori-teori yang ada, khususnya untuk mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung mengenai Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah atau Publik.

b. Manfaat Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Dalam melakukan penelitian penulis mendapatkan tambahan wawasan dan pengalaman sehingga bisa mengetahui informasi yang menarik dalam teori yang digunakan dengan keadaan nyata dalam melakukan penelitian di lapangan yaitu mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung.

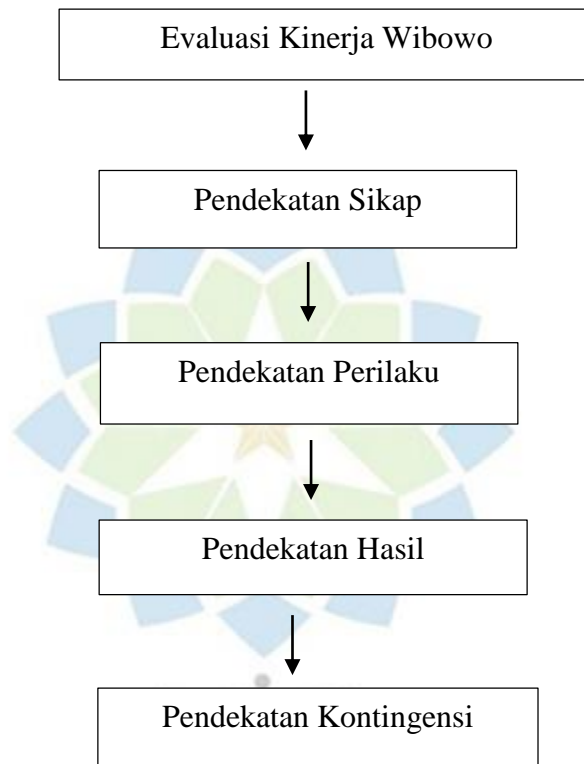
2) Bagi Pemerintah

Dengan demikian hasil dari penelitian diharapkan agar bisa bermanfaat bagi Kantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung terutama untuk para pegawai sehingga bisa menjadi bahan untuk evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam penggunaan teori yang dilakukan pada penelitian ini maka akan dijadikan sebagai kajian teori yang akan menjawab semua permasalahan atau rumusan masalah yang telah diteliti. Disisi lain teori ini akan mempermudah dalam proses penelitian terutama untuk peneliti sehingga bisa mengetahui bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung. Evaluasi kinerja merupakan sebuah upaya yang dilakukan dalam penilaian hasil kerja oleh para pegawai yang ada di setiap perusahaan baik swasta maupun di pemerintahan sehingga menjadi acuan dalam melakukan pekerjaan.

Selanjutnya untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di kantor SAMSAT wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung maka peneliti, menggunakan pendekatan evaluasi kinerja dari Wibowo (2016) yang meliputi empat kriteria sebagai berikut: (1) Pendekatan Sikap, (2) Pendekatan Perilaku, (3) Pendekatan Hasil, dan (4) Pendekatan Kontingensi. Berdasarkan dengan adanya penjelasan diatas, maka bisa dilihat gambaran pada kerangka berpikir dengan baik yaitu proses evaluasi kinerja pegawai di kantor SAMSAT sebagai berikut:

Gambar 1.1**Kerangka Pikir Penelitian**

Sumber : Kerangka Pikir (diolah peneliti, 2024)