

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka, perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat serta kebutuhan dan tuntutan akan layanan publik telah mempengaruhi perkembangan perilaku dalam masyarakat. Masyarakat menjadi lebih tahu akan harapan yang bisa didapatkan dari kualitas (*quality*) suatu pelayanan (*service*) yang ada di masyarakat di era globalisasi ini, terutama pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang terus ditingkatkan.

Perhatian pemerintah tidak terbatas pada jasa yang dihasilkan saja, akan tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia dan lingkungannya. Saat ini sebagai kunci pokok pemerintah adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mempertahankan imej pemerintah yang bertanggungjawab serta memiliki akuntabilitas terhadap masyarakat. Menurut Mustopadidjaja (2003), pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, sederhana, bukan berbelit-belit”, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang” (www.yahoo.com).

Instrumen pengukur pelayanan yang berkualitas tersebut harus dilakukan terus-menerus (Deming, 1992) dan dapat disediakan oleh institusi pemerintah yang meliputi pengukuran aspek kemampuan aparat bagian pelayanan, aspek kecepatan dan ketepatan waktu layanan, kelancaran komunikasi antara masyarakat dan aparat yang melayani, fasilitas layanan yang nyaman, dan sesuai dengan persyaratan yang diinginkan oleh masyarakat (Crosby, 1979). Pengukuran terhadap pelayanan tentunya memerlukan alat ukur yang aplikatif sehingga dapat secara tepat mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang terbaik (Alek, 2005).

Pelayanan yang berkualitas juga tergantung kepada proses kegiatan dalam memberikan layanan, dengan mempertimbangkan beberapa aspek dan komponen dalam layanan (Sabarguna, 2004). Suatu pelayanan dinilai berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh masyarakat dalam menilai suatu pelayanan yang efektif dan efisien yaitu ketepatan waktu pelayanan, dapat dipercaya, memiliki kemampuan teknis, sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Akibat dari otonomi daerah itu

antara pemerintah daerah kabupaten yang satu dengan kabupaten yang lain, walaupun masih dalam lingkup propinsi yang sama.

Perbedaan latar belakang pendidikan masyarakat akan memberikan penilaian yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat. Latar belakang masyarakat dengan pendidikan dasar (SD/SMP) mempunyai persepsi bahwa pelayanan yang diberikan sudah wajar dan pantas tanpa melakukan perbandingan, karena mereka diasumsikan tidak mempunyai referensi yang cukup tentang kualitas layanan. Masyarakat yang mempunyai latar belakang pendidikan tinggi (diploma/ perguruan tinggi) akan memberikan persepsi kualitas layanan setelah melakukan perbandingan antara informasi yang mereka dapatkan dari berbagai sumber referensi yang dimiliki. Sedangkan masyarakat dari latar belakang pendidikan atas (SMA/SMK sederajat) berada di antara keduanya yaitu menerima layanan publik apa adanya dari informasi dan referensi tentang kualitas layanan yang mereka miliki hanya terbatas.

Komunikasi antara masyarakat dengan aparat menjadi penting berkaitan dengan proses pelayanan dimana kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat menjadi sandaran utama. Hal ini menimbulkan perbedaan pemahaman atas penilaian layanan yang terjadi, di satu sisi mengatakan sudah memberikan pelayanan dengan baik sedangkan di sisi lain belum mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan, sehingga akan menimbulkan perbedaan antara masyarakat dengan aparat tentang persepsi kualitas layanan (Parasuraman, dkk,

terdapat orientasi bahwa pelayanan berkualitas yang tersedia sengaja disusun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan (Alek, 2005).

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Alek Murtin (2005) dengan judul "*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Publik Yang Diberikan Oleh Instansi Pemerintah di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Bantul*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak memenuhi kepuasan seperti yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dan aparat kantor kecamatan tidak terdapat persamaan pandangan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

Pentingnya kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan PBB membuat peneliti tertarik untuk mengangkatnya menjadi sebuah topik penelitian karena hampir semua masyarakat berurusan dengan pajak sebagai sumber penerimaan negara, salah satunya yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dengan membandingkan antara dua kantor pelayanan yang memiliki fungsi yang sama yaitu di pemerintahan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP.PBB) Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman. Untuk itu peneliti mengambil judul "*Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh Kantor Pelayanan PBB Kota Yogyakarta Dan Kantor Pelayanan PBB*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik KP.PBB dengan persepsi aparat pemerintah berbeda secara signifikan?
2. Apakah persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik KP.PBB dengan latar belakang pendidikan dasar (SD/SMP) berbeda secara signifikan dengan persepsi masyarakat pendidikan atas (SMA/SMK sederajat) dan pendidikan tinggi (diploma/perguruan tinggi)?
3. Apakah persepsi mengenai kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP.PBB) Kota Yogyakarta berbeda dengan persepsi masyarakat di KP.PBB Kabupaten Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima di KP.PBB. Penelitian ini menekankan pada "perbedaan kualitas pelayanan publik yang diterima" antara persepsi masyarakat penerima pelayanan publik dan persepsi aparat pemberi pelayanan di KP.PBB.
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik KP.PBB dengan perbedaan latar belakang pendidikan dasar (SD/SMP)

pendidikan atas (SMA/SMK sederajat) dan pendidikan tinggi (diploma/perguruan tinggi).

3. Untuk mengetahui perbedaan persepsi masyarakat di KP.PBB Kota Yogyakarta dan KP.PBB Kabupaten Sleman terhadap kualitas pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Dapat dijadikan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan PBB dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya.
2. Dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan untuk menambah pengalaman dalam bidang penelitian,