

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan masyarakat. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu masyarakat itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Waluyo (2011) terutang oleh yang wajib membayarnya menurut menyebutkan bahwa pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum terhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan yang peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, Pajak kendaraan ng digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubahbermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda beserta alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya fandengannya ya suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak

kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat- menggunakan roda dan motor tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Konsep penilaian atau ada jasa dengan seperangkat standar yang lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Mengukur kualitas jasa pengukuran kualitas pelayanan yang pernah skala multi item yang diberi nama Servequal. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu telah ditetapkan terlebih dahulu. Model pengukuran tersebut dan persepsi masyarakat dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa, dikembangkan Parasuraman *et.al* (dalam Kotler, 2014.93) yaitu bahwa adalah telah dibuat sebuah

Beberapa Keberwujudan (*tangibles*) terutama adanya pembayaran pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati belum dapat dimanfaatkan secara maksimal pemanfaatannya oleh masyarakat. Kehandalan (*reliability*) terutama dalam melakukan penyelesaian kepengurusan dalam waktu yang relatif lama minimal 30 menit karena melewati beberapa loket pelayanan, sehingga menimbulkan antrean yang terkadang panjang pada hari-hari tertentu. Daya tanggap (*responsiveness*) terutama masih ditemuinya pegawai yang kurang cepat karena sesuai loket yang menjadi tugasnya. Keterjaminan (*assurance*) terutama kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penanganan keluhan. Kepedulian (*emphaty*) terutama kurang proaktifnya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Pati dalam mensosialisasikan pelayanan sesuai jam yang ditentukan. Berikut data fenomena penelitian pada Dinas Perhubungan Kabupaten sebagai berikut ini.

Research Gap penelitian ini antara lain Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2013) menyatakan bahwa kelima variable yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan kepuasan masyarakat. Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2014) memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruhnya dalam kepuasan masyarakat. Yunaidah (2014) dan Dahmiri (2014) penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruhnya yang kuat pada kepuasan masyarakat. Hasil penelitian mempunyai perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasnih, Gunawan, Hasmin (2016) variable empati tidak mempunyai pengaruhnya signifikan pada variable kepuasan masyarakat. Eka Yuliana, Muchammad Agung Miftahudin (2016) dalam penelitian menyatakan *reliabilty* dan *responsiveness* tidak berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam di atas peneliti tertarik mengambil judul **Pengaruhnya Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat dalam Kepengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.**

1.2. Ruang Lingkup

- 1.2.1. Variable yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (sebagai variable dependen) dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati yaitu variable kualitas pelayanan (sebagai variable independen) yang terdiri dari *tangible* (Keberwujudan/Bukti Fisik),

Reliability (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Kepedulian).

1.2.2. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.

1.3. Perumusan Masalah

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah adanya kebutuhan organisasi untuk mengetahui kepuasan dari masyarakat pada pelayanan diantaranya dari aspek:

- a. Keberwujudan (*tangibles*) terutama adanya pembayaran pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati belum dapat dimanfaatkan secara maksimal pemanfaatannya oleh masyarakat.
- b. Kehandalan (*reliability*) terutama dalam melakukan penyelesaian kepengurusan dalam waktu yang relatif lama, sehingga menimbulkan antrean yang terkadang panjang pada hari-hari tertentu.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) terutama masih ditemuinya pegawai yang kurang cepat dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat karena minimnya pengetahuan yang dimiliki.
- d. Keterjaminan (*assurance*) terutama kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penanganan keluhan.
- e. Kepedulian (*emphaty*) terutama kurang proaktifnya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Pati dalam mensosialisasikan pelayanan sampai malam.

- 3.1. Apakah ada pengaruhnya keberwujudan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati?
- 3.2. Apakah ada pengaruhnya kehandalan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati?
- 3.3. Apakah ada pengaruhnya ketanggapan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati?
- 3.4. Apakah ada pengaruhnya jaminan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati?
- 3.5. Apakah ada pengaruhnya kepedulian pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati?
- 3.6. Apakah ada pengaruhnya keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati secara berganda?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 4.1. Menganalisis pengaruhnya keberwujudan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.
- 4.2. Menganalisis pengaruhnya kehandalan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.
- 4.3. Menganalisis pengaruhnya ketanggapan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.

- 4.4. Menganalisis pengaruhnya jaminan pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.
- 4.5. Menganalisis pengaruhnya kepedulian pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.
- 4.6. Menganalisis pengaruhnya keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati secara berganda.

5. Manfaat Penelitian

5.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat dalam memberikan manfaat bagi instansi mengenai pengaruhnya kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat pada pengurusan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pati, sehingga instansi meningkatkan kepuasan masyarakat dengan peningkatan kualitas layanannya.

