

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia merupakan salah satu faktor produksi menyediakan sumber daya yang sangat berperan dalam pencapaian tujuan Perusahaan. Efektifitas maupun efisiensi dari suatu perusahaan sangatlah bergantung pada baik dan buruknya pengembangan sumber daya manusia di perusahaan (Alsaghir et al., 2020). Sumber daya manusia harus mendapat perhatian agar dapat dimanfaatkan secara optimal (Gerhart & Feng, 2021). Manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan organisasi, baik dalam organisasi pemerintah maupun swasta, dimana manusia sebagai perencana, pengubah, dan pengontrol kekuasaan lainnya dalam suatu organisasi. Perusahaan yang menaungi sumber daya manusia dituntut untuk terus mendampingi, mengarahkan, dan mendorong produktivitas seluruh karyawannya secara terus menerus untuk menentukan tujuan individu dan organisasi (Amelyawati dkk., 2023).

Keberhasilan pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi didukung sepenuhnya oleh perilaku pegawai (Akdere & Egan, 2020). Baik buruknya kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia yang ada di dalamnya (Jamaludin et al., 2022). Sumber Daya Manusia baik secara individu maupun kelompok merupakan motor penggerak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi instansi pemerintah untuk mencapai ukuran kinerja yang diharapkan. Pegawai mempunyai peran yang strategis didalam perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan (Pratiwi, 2021). Jika kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi

baik maka kinerja pegawai dan organisasi juga akan baik. Salah satunya pada tata kelola pemerintahan.

Pelayanan instansi pemerintah, termasuk di Samsat Kota Malang. Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Malang merupakan pusat layanan pemerintah yang berlokasi di Jl. S. Supriadi No.80, Kebonsari, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65117, bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kendaraan, termasuk pembayaran pajak, registrasi kendaraan, dan layanan asuransi. Samsat beroperasi di bawah kolaborasi tiga lembaga utama, yaitu Kepolisian (Korlantas Polri), yang bertanggung jawab untuk menerbitkan dan memvalidasi dokumen registrasi kendaraan seperti STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan BPKB (Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor). Badan Pendapatan Daerah (Bapenda Provinsi Jawa Timur), yang mengelola pemungutan pajak kendaraan dan biaya terkait lainnya. Jasa Raharja, yang memberikan asuransi kecelakaan lalu lintas wajib bagi pemilik kendaraan. Samsat Kota Malang berkomitmen untuk menyediakan layanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses. Samsat menawarkan berbagai pilihan layanan, termasuk Samsat Drive-Thru, Samsat Online, dan Samsat Keliling (layanan keliling) untuk meningkatkan kenyamanan bagi warga.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Samsat Kota Malang yang dirilis dalam berita Baca Malang (2024), menyebutkan berdasarkan hasil laporan layanan Quick Service Samsat Polres Malang mendapatkan indeks pelayanan sebesar 3,31 dan IKM mencapai 82,68, yang termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini juga didukung dengan berita yang dilansir oleh Memo.co.id (2022), yang menyebutkan bahwa Kantor Bersama (KB) Samsat Malang Kota melaporkan peningkatan IKM selama tahun 2021. Masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, KB Samsat Malang Kota menyediakan nomor WhatsApp untuk pengaduan, memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau saran secara langsung. Fenomena

tersebut mengidentifikasi kepuasan pelanggan, karena Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk layanan Samsat di Kota Malang. Sehingga hal tersebut menjadi ketertarikan peneliti untuk mengkaji kepuasan masyarakat.

Penilaian kinerja sangat diperlukan dalam suatu perusahaan terutama instansi pemerintahan. Salah satu instansi pemerintahan yang kerap sekali menjadi perbincangan adalah SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap yang memiliki fungsi sebagai penyedia jasa layanan publik yang bekerja sama dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pemungutan pajak kendaraan bermotor, serta bekerja sama dengan PT Jasa Raharja di bidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT meliputi pendaftaran kendaraan bermotor, perpanjangan STNK setelah 5 tahun, pendaftaran mutasi dan bea balik nama kendaraan bermotor. Salah satu SAMSAT yang sering hangat diperbincangkan perihal kualitasnya yang kurang di media sosial adalah SAMSAT Kota Malang. Hal ini dibuktikan dengan *rating* ulasan Masyarakat di layanan *Google Maps* untuk SAMSAT Kota Malang hanya berada di angka 3.9 dari 5 yang mengindikasikan bahwa adanya pelayanan yang kurang maksimal. Banyak sekali komentar pada halaman *Google Maps* SAMSAT yang mengeluhkan tentang jam pelayanan yang kurang sesuai seperti yang tertampil pada gambar dibawah ini



Gambar 1 1. Ulasan Pelayanan Samsat Kota Malang

Komentar ini hanyalah salah satu dari ratusan komentar Berdasarkan ulasan dari Google Maps yang diunggah, Kukuh Cakra D, seorang Local Guide, membagikan pengalamannya mengurus suatu keperluan, kemungkinan besar perpanjangan surat kendaraan, di Polresta Kota Malang. Ia memberikan rating 3 dari 5 bintang, yang mencerminkan penilaian campuran. Di satu sisi, ia memuji pelayanan yang cepat dan tidak adanya pungutan liar asalkan semua persyaratan sudah terpenuhi dan diurus secara mandiri. Menurutnya, petugas juga sangat membantu dalam menjelaskan prosedur yang awalnya membingungkan. Namun, ulasan ini juga menyoroti durasi proses yang cukup lama, di mana perpanjangan STNK 5 tahunan bisa memakan waktu hingga 2 bulan, sementara proses BPKB memakan waktu 2 minggu. Meskipun demikian, proses cetak plat nomor dinilai langsung jadi, dan fasilitas parkir yang tersedia cukup luas, menjadikannya informasi yang sangat bermanfaat bagi orang lain yang ingin mengurus hal serupa.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai konsep penting dalam studi pemasaran dan perilaku konsumen. Jika masyarakat merasa puas dengan suatu produk, mereka akan terus membeli, menggunakan, dan membagikannya kepada orang lain. Kepuasan masyarakat adalah hasil tanggapan pelanggan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan menghasilkan evaluasi positif setelah pelanggan mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Tufahati *et al.*, 2021).

Kualitas layanan merupakan komponen utama daya saing dan hal ini menarik banyak minat para peneliti dan akademisi karena sulitnya mengukur dan mendefinisikan kualitas layanan (Rinaldo dkk., 2022). Marcos & Coelho (2022) menyatakan bahwa masyarakat yang puas memberikan manfaat kepada penyedia layanan melalui penyebaran informasi positif dari mulut ke mulut dan menjadi loyal. Kualitas pelayanan dianggap sebagai alat penting bagi perjuangan perusahaan untuk membedakan dirinya dari pesaingnya. Relevansi kualitas pelayanan terhadap perusahaan ditekankan di sini terutama kenyataan bahwa kualitas pelayanan menawarkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan yang berupaya meningkatkannya dan dengan demikian mendatangkan loyalitas masyarakat.

Variabel selanjutnya adalah komitmen. Komitmen merupakan kondisi di mana seseorang mendukung organisasi, menerima tujuannya, dan berusaha keras untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tempatnya bekerja. Dalam praktiknya, semakin sesuai kepribadian seseorang dengan pekerjaannya, semakin tinggi tingkat komitmennya terhadap organisasi (Vini Tri Susanti, & Rusman Frendika, 2022). Menurut Maesaroh, S., & Rudianti, W. (2022), komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal yang sama disampaikan oleh Hamsal (2021), bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Terdapat penelitian terdahulu terhadap kepuasan masyarakat. Pada penelitian Darmawanto, A. T. (2015) Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode Importance

Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan. Penelitian ini fokus pada wajib pajak badan di Kantor Pajak, bukan pada wajib pajak

kendaraan bermotor di SAMSAT. Ini membuka celah bagi peneliti untuk menguji teori yang sama pada objek penelitian yang berbeda, yaitu wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Malang. Pada penelitian Ferdian, S. F. (2019) Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan SAMSAT on the spot memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Studi ini spesifik pada layanan keliling dan berfokus di wilayah Malang. Penelitian ini hanya mengkaji satu jenis layanan (SAMSAT on the spot) dan menggunakan regresi linear sederhana. Penelitian Anda dapat memperbarui temuan ini dengan mengkaji layanan SAMSAT secara keseluruhan dan menggunakan lebih banyak variabel prediktor seperti nilai pelayanan yang dirasakan atau komitmen pegawai yang belum dibahas

Ketidaksamaan pada hasil penelitian menjadikan penelitian ini penting sebagai pengisi gap dalam penelitian. Objek penelitian ini adalah Samsat Kota Malang sebagai kebaruan dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini diberi judul *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat Samsat Kota Malang”*.

1.2. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Malang
2. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara komitmen terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Malang

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu dapat memberikan gambaran mengenai seberapa pentingnya pengaruh yang simultan antara kualitas layanan dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Malang yang bermanfaat bagi Mahasiswa di bidang Manajemen

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Bagi Samsat Kota Malang

- 1) Memberikan wawasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kualitas layanan dan komitmen karyawan.
- 2) Membantu dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- 3) Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

- b. Bagi Masyarakat/Pelanggan

- 1) Meningkatkan pengalaman masyarakat dalam mendapatkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan berkualitas

- 2) Memberikan sarana untuk menyampaikan umpan balik yang dapat digunakan dalam perbaikan layanan.
- 3) Mengurangi keluhan terkait keterlambatan atau kendala administrasi dalam pengurusan dokumen kendaraan.

c. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait

- 1) Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kendaraan bermotor.
- 2) Mendukung kebijakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dalam pelayanan publik.
- 3) Memperkuat integrasi antara teknologi dan pelayanan untuk mempermudah akses masyarakat.

d. Bagi Peneliti dan Akademisi

- 1) Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan komitmen dalam sektor pelayanan publik.
- 2) Memperkaya kajian akademik dalam bidang manajemen pelayanan dan kepuasan masyarakat di sektor pemerintahan.