BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan kepuasannya oleh pengguna layanan yaitu konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan sendiri dirasakan sejak dari terpenuhinya kebutuhan saat adanya persepsi pengguna layanan. Artinya bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas tidak dilihat dari persepsi penyedia jasa tetapi yang utama yaitu terletak dari persepsi pengguna layanan tersebut.

Persepsi pengguna layanan terhadap mutu pelayanan merupakan penilaian yang holistik atas keunggulan dan keutamaan manfaat dari suatu produk atau jasa. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan cara penilaian yang holistic atas keunggulan produk atau jasa yang diterima dan kualitas yang diterima ditentukan melalui kepuasan pelanggan.

Pelayanan sendiri didefinisikan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan fasilitas yang diperlukan pelanggan tanpa mengeluarkan biaya dan risiko. Untuk itu, pemerintah sebagai salah satu fasilitator didalam pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki pengaruh salah satunya untuk mengembalikan kepercayaan terhadap pemerintah karena masih banyaknya keluhan yang diterima dan disampaikan oleh masyarakat atas pelayanan pemerintah daerah. Untuk itu, pelayanan publik ini memerlukan perbaikan agar menjadi lebih baik sehingga masyarakat dapat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan disini sangat ditekankan kepada petugas yang berada di UPPPD agar masyarakat dapat mengerti dan mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Pelayanan publik juga menekankan arahan sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan menjalankan perundang-undangan yang berjalan. Pelayanan ini ditujukan sebagai sarana untuk menjaga loyalitas dari wajib pajak agar patuh dan taat dalam membayar kewajibannya sehingga dapat membawa dampak besar bagi penerimaan pajak ditahun berikutnya.

Pelayanan publik yang berada dibawah instansi UPPPD memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan serta menyelesaikan masalah wajib pajak apabila ingin berkonsultasi terkait pajak daerah maupun untuk perpanjangan lainnya. Penyelesaian masalah ini diharapkan dapat berjalan dengan cepat dan efisien serta memerlukan ketelitian dari petugas yang bertugas di instansi tersebut. Ketelitian sangat diperhatikan agar masyarakat dapat mendapatkan jawaban dari persoalan yang mereka sampaikan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas dari segi pelayanan didalam instansi tersebut.

Namun apabila kualitas pelayanan dari instansi tersebut rendah dan kurangnya ketelitian dari petugas didalamnya, tentu dapat menghambat proses pelayanan dan apabila terus dibiarkan, maka *image* dari instansi UPPPD itu sendiri akan turun. Kualitas pelayanan dapat dilihat secara langsung pada saat Peneliti melakukan kegiatan PKL saat itu.

Kualitas pelayanan yang kurang baik dapat dilihat di instansi ini sendiri, seperti sistem antrean yang tidak terstruktur, pelayanan dari beberapa petugas kurang terampil dan fasilitas yang kurang memadai.

Tetapi, masyarakat tidak dapat mengurus pajak daerah ditempat lainnya karena UPPPD merupakan salah satu instansi yang menangani pajak daerah di wilayah Cakung, Jakarta Timur. Untuk itu UPPPD harus mampu membuat strategi dan memperbaiki pelayanan agar masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) WILAYAH CAKUNG".**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh peneliti dan telah dilihat secara langsung keadaan yang terjadi di instansi tersebut, bahwa pelayanan di UPPPD masih kurang maksimal, maka perumusan masalah yang dapat diambil untuk penelitian karya ilmiah ini yaitu **"Bagaimana kualitas pelayanan publik yang berada di Unit Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung?"**

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Bagi Penulis

   Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) dan juga untuk memperkaya ilmu peneliti dalam penulisan laporan karya ilmiah ini dibidang informasi dan pengetahuan.

2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta saran bagi perusahaan untuk meningkatkan kembali pelayanan yang berada di

UPPPD agar masyarakat tetap puas dalam mengurus keperluannya di instansi tersebut.

3. Bagi Universitas

   Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat menjadi referensi bacaan untuk mahasiswa/mahasiswi D3 Administrasi Perkantoran, FE UNJ dalam penyusunan laporan karya ilmiah selanjutnya.