

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, pemerintah adalah organisasi yang bertugas melayani masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan sosial. Namun, instansi pemerintah merupakan wadah yang menyediakan layanan kepada masyarakat. Peran pemerintahan sangat penting karena tidak ada institusi lain yang bisa menjalankan fungsi sosial tanpa mengharapkan keuntungan pribadi. Hal ini sesuai dengan prinsip ekonomi demokrasi, di mana peran pemerintah tidak hanya dimulai, tetapi juga didorong dan difasilitasi untuk pelayanan publik secara administratif dan fisik.

Pajak juga menjadi salah satu sumber pendapatan daerah untuk membiayai pembangunan. Pemerintah berfungsi sebagai pencipta, pendorong, dan fasilitator layanan publik. Namun, meningkatkan kesadaran pajak masyarakat sangat sulit. Pemerintah bisa mendorong masyarakat membayar pajak dengan berbagai cara. Salah satunya adalah melalui hubungan balik nama, bekerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Artinya, masyarakat harus membayar pajak bulan sebelumnya sebelum dapat mengajukan balik nama.

Selanjutnya, untuk menjamin pelaksanaan tugas pemerintah yang efisien dan efektif, aparatur harus memiliki ahli yang menguasai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Aparatur yang mahir menggunakan IPTEK akan memiliki kemudahan dalam melakukan tugas pelayanan pajak. Karena pelayanan pajak saat ini berbasis teknologi, aparatur harus memiliki kemampuan untuk menjalankan sistem pelayanan pajak berbasis teknologi seperti e-Billing (pembayaran pajak online), e-SPT (membuat SPT online), dan e-Filing. Aparatur yang berkualitas akan ditempatkan di posisi mereka jika mereka dapat mencapai tingkat kepuasan layanan yang paling tinggi.

Pelayanan pajak membutuhkan keterampilan khusus, seperti mengelola layanan administrasi pajak. Dibutuhkan pelatihan dan pembelajaran agar orang awam dapat memahami dan menguasai fitur perpajakan. Pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan perpajakan kepada aparatur dan mendorong mereka untuk melakukan pelayanan pajak. Untuk memastikan bahwa pegawai memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan administrasi perpajakan yang

bermanfaat bagi masyarakat. Dengan cara ini, staf dapat mencapai tujuan organisasi dan memahami pelayanan secara menyeluruh.

BPPRD Kota Metro memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan beberapa urusan pemerintah dan pelayanan umum (Pendaftaran data OP Bari, Mutasi Objek/subjek Pajak, Pembetulan SPPT, Pembatalan SPPT, Salinan SPPT, Keberatan penunjukan Wajib Pajak, Keberatan SPPT, Pengurangan SPPT dan lain – lainnya. Sumber daya manusia (aparatur) harus membantu mereka menjalankan tugas dan fungsi penting. Data pra-penelitian yang dikumpulkan oleh penulis meliputi Jenis Pelayanan PBB Pada BPPRD Kota Metro pada tahun 2023. Adapun lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1 bulan rekap juli tahun 2023.

Tabel 1. Laporan Pelaksanaan Pelayanan Satu Tempat

Jenis Pelayanan	S.d Bulan Lalu			Bulan Ini			S.d Bulan Ini		
	Mas uk	Sel esai	Si sa	Mas uk	Sel esai	Si sa	Mas uk	Sel esai	Sisa
1. Pendaftaran data op baru	0	0	0	2	0	2	2	0	2
2. Mutasi objek/subjek pajak	18	8	10	8	3	5	26	11	15
3. Pembetulan sppt/skp/stp	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Pembatalan sppt/skp/stp	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Salinan sppt/skp/stp	23	10	13	0	0	0	23	10	13
6. Keberatan penunjukan wajib pajak	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Keberatan sppt/skp	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Pengurangan sppt/skp	0	0	0	2	1	1	2	1	1
9. Restitusi dan kompensasi	0	0	0	1	1	0	1	1	0
10. Penurunan/bendhapusan denda/sanksi adm.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. Penentuan kembali jatuh tempo sppt/skp/stp	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Penundaan pengembalian spop	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. Surat keterangan/informasi pbb	56	30	26	12	12	0	68	42	26
14. Pembetulan surat keputusan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15. Pembatalan surat keputusan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16. Pengurangan atas ketetapan yang tidak benar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17. Pembayaran angsuran sppt/skp/stp	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18. Penghapusan objek pajak	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah seluruhnya	97	48	49	25	17	8	122	65	57

Sumber: Aplikasi Citigov BPPRD Kota Metro pada tahun 2023

Berdasarkan tabel 1. terlihat persentase dari berkas yang masuk pada setiap bulannya masih belum terselesaikan semua. Adapun data dasar pra

penelitian tingkat pendidikan aparatur yang penulis peroleh melalui wawancara dengan media telepon genggam pada hari dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian BPPRD Kota Metro yaitu dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Aparatur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah(Orang)
1.	SD	-
2.	SLTP/MTs	-
3.	SLTA/AMK/STM	23
4.	DIPLOMA I-IV	1
5.	STRATA-I	37
6.	STRATA-II	10
JUMLAH		33

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) 2022

Berdasarkan informasi dari tabel 2, mayoritas pegawai di BPPRD Kota Metro memiliki tingkat pendidikan S1. Selain itu, lulusan SLTA juga cukup dominan. Meskipun sudah cukup baik, akan lebih optimal jika para pegawai melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Data pra penelitian ini diperoleh melalui wawancara via ponsel pada hari Kamis, 14 September 2023, pukul 14.00 WIB, dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian BPPRD Kota Metro. Beliau mengungkapkan bahwa kualitas dan kuantitas SDM pegawai belum maksimal, karena banyak pegawai yang belum berpengalaman dan kurang menguasai teknologi informasi terkait pajak dan retribusi daerah. Penyebab utama kondisi ini kemungkinan adalah kurang memadainya pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku dalam melaksanakan tugas di bidang pajak.

Karena pentingnya pengelolaan SDM untuk mencapai tujuan organisasi, pimpinan perlu meningkatkan perhatian terhadap pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan instansi. Pimpinan bertugas menciptakan suasana yang mendukung kinerja tinggi dari pegawai. Kinerja pegawai dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan. Menurut Rivai (2004:309), kinerja atau prestasi kerja pegawai sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Memiliki pegawai berkinerja baik tidak selalu menjamin mereka akan selalu tampil optimal dalam pekerjaan. Walaupun mereka memiliki keterampilan dan

pengetahuan yang diperlukan, banyak faktor dapat mempengaruhi kinerja mereka (Tulenan, 2015). Untuk meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan akan melakukan berbagai upaya untuk mendorong kinerja maksimal. Menurut Wirawan (2009:6), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai: faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal individu. Faktor lingkungan internal organisasi mencakup budaya organisasi dan teknologi. Sementara itu, faktor lingkungan eksternal berkaitan dengan kehidupan sosial. Faktor internal individu meliputi kemampuan dan kompetensi pegawai.

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Kevin Tangkuman et al., 2015), penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses evaluatif untuk menilai kualitas kerja pegawai dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, dan kemudian memberikan umpan balik tersebut kepada pegawai. Proses ini merupakan bagian penting dari keseluruhan aktivitas kerja pegawai dan digunakan untuk mengukur sejauh mana mereka melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Tujuan utamanya adalah memberikan umpan balik kepada pegawai untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan produktivitas, serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan manajemen personalia.

Penilaian kinerja dijadikan pedoman untuk menunjukkan tingkat kepuasan dan pelayanan yang diterima oleh pegawai dari waktu ke waktu. Dengan mengevaluasi kinerja pegawai berdasarkan standar tertentu secara efektif, tujuan tersebut diarahkan untuk mencapai kualitas kerja yang optimal. Penilaian kinerja juga berfungsi sebagai pendorong motivasi bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Manfaat dari penilaian kinerja meliputi peningkatan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, identifikasi kebutuhan pengembangan, dan deteksi serta koreksi penyimpangan dalam pekerjaan. Untuk memastikan manfaat tersebut, penilaian kinerja harus memberikan gambaran yang objektif dan akurat tentang prestasi kerja pegawai.

Pada Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro, penilaian kinerja dilakukan dengan metode survei awal. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui Google Form yang dibagikan melalui Whatsapp, dan dijawab oleh 10 responden. Data penilaian kinerja yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerja pegawai di instansi tersebut. Dengan penilaian kinerja yang terstruktur dan berkelanjutan, diharapkan para pegawai terus berkembang dan berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berikut adalah data penilaian kinerja:

Tabel 3. Hasil Survey Awal Mengenai Kinerja pegawai melalui Google Form

No	Indikator/ Pernyataan	Setuju		Tidak setuju	
		Jumlah responden	%	Jumlah responden	%
1	Kehandalan	6	60%	4	40%
2	Daya Tanggap	7	70%	3	30%
3	Kompetensi	7	70%	3	30%
4	Kesopanan	4	40%	6	60%
5	Komunikasi	4	40%	6	60%
6	Kejujuran	4	40%	6	60%
7	Keamanan	8	80%	2	20%
8	Pengetahuan	4	40%	6	50%
9	Bukti Langsung	3	30%	7	70%

Sumber : 10 orang dan di olah peneliti

Berdasarkan data Tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa dari 10 indikator yang diambil berdasarkan indikator variabel kinerja, terdapat 5 pernyataan yang dapat dijadikan permasalahan terkait variabel ini. Berdasarkan 5 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa masih adanya pegawai yang kurang memiliki kinerja yang baik karena belum mampu memenuhi kriteria indikator yang ada, hal ini dapat di sebabkan oleh berbagai faktor, yaitu kurangnya Kesopanan, komunikasi, kejujuran pegawai dalam bekerja dan kurangnya pengetahuan dan bukti langsung pada pegawai. Faktor tersebut sejalan dengan apa yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu terkait dengan pemberian kualitas pelayanan dan kepuasan. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai, salah satu caranya adalah dengan melakukan penilaian kinerja.

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau birokrasi untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu (Istianto, 2011:121). Pelayanan publik oleh birokrasi mencerminkan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat selain sebagai pelayan negara. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara kesejahteraan. Sadu Wasistiono dalam Istianto (2011:121) menyatakan bahwa tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada publik atau masyarakat.

Pelaksanaan kinerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor, baik dari sisi pekerja maupun organisasi. Pekerja dipengaruhi oleh kemampuan atau kompetensinya, menurut Wibowo (2016:85). John J. Sviokla berpendapat bahwa faktor penentu keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2013:217). Musqari dan Huda (2018)

mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai selisih antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Harapan adalah keinginan pelanggan mengenai pelayanan yang bisa mereka dapatkan. Maka, kualitas pelayanan mengukur perbedaan antara kenyataan dan harapan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik membagi pelayanan publik pemerintah menjadi tiga kategori: pelayanan yang menghasilkan barang, pelayanan dalam berbagai bentuk, dan lainnya. Goetsch (2000) menambahkan bahwa kualitas pelayanan mencakup jasa, produk, sumber daya manusia, dan proses dalam suatu lingkungan yang memenuhi kebutuhan. Service quality merupakan tingkat tugas yang dilakukan oleh organisasi dalam mendukung aktivitas produksi atau pelayanan guna memenuhi kebutuhan konsumen (Prayogo et al., 2017).

Yuen (2010) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dari keseluruhan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan tujuan menciptakan kepuasan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan ditunjang oleh Rahman A (2019), yang menyatakan bahwa indikator kepuasan berasal dari apa yang konsumen sampaikan dan tercermin dalam dimensi kualitas layanan seperti Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Syahputra & Sampurno (2019) juga mengemukakan dimensi serupa, menyebut lima faktor utama sebagai penentu kualitas layanan, yaitu Berwujud, Empati, Cepat Tanggap, Jaminan, dan Keandalan.

Kualitas pelayanan yang baik mendorong pelanggan atau pengunjung untuk menjalin hubungan erat dengan penyedia layanan. Hubungan yang harmonis ini memungkinkan penyedia layanan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan serta pengunjungnya. Dengan pemahaman ini, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan mengurangi pengalaman yang tidak menyenangkan.

Untuk mendapatkan data awal, peneliti melakukan survei pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Forms. Formulir ini disebar

melalui platform WhatsApp dan diisi oleh 10 responden. Berikut adalah hasil penilaian kinerja berdasarkan data survei yang terkumpul. Berikut adalah data penilaian kinerja:

Tabel 4. Hasil Survey Awal Mengenai Kualitas pelayanan melalui Google Form

No	Indikator/ Pernyataan	Setuju		Tidak setuju	
		Jml resp.	%	Jml resp.	%
1	Reliability	6	60%	4	40%
2	Tangibles	4	40%	6	60%
3	Responsiveness	4	40%	6	60%
4	Assurance	8	80%	2	20%
5	Empati	3	30%	7	70%

Sumber : 10 orang dan di olah peneliti

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh penulis terhadap 10 responden mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dengan mengajukan 5 pernyataan. Pernyataan Tangibles dominan menyatakan tidak setuju sebanyak sebanyak 60%, pernyataan Responsiveness dominan yang menjawab tidak setuju sebanyak 60%, dan pernyataan Empati dominan yang menjawab tidak setuju sebanyak 70%. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro belum sesuai harapan masyarakat. Dengan demikian Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro perlu melakukan peningkatan terhadap faktor-faktor yang menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Standar dan prinsip pelayanan telah diwujudkan dalam 14 elemen yang relevan, valid, dan reliabel sebagai patokan minimal untuk mengukur kepuasan layanan. Mengacu pada Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, elemen-elemen tersebut meliputi:

1. Prosedur Pelayanan: Melibatkan tahapan yang mudah dipahami masyarakat, dengan alur pelayanan yang sederhana untuk mempermudah proses.
2. Persyaratan Pelayanan: Mencakup ketentuan teknis dan administratif yang diperlukan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai jenisnya.
3. Penjelasan Petugas Pelayanan: Menekankan pentingnya petugas menyampaikan nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab mereka dengan jelas.

4. Disiplin Petugas Pelayanan: Berfokus pada ketepatan waktu kerja petugas sesuai aturan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan: Menjamin kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan: Merujuk pada tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat.
7. Kecepatan Pelayanan: Menggambarkan target waktu penyelesaian layanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan dalam Pelayanan: Mengharuskan layanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi terhadap golongan atau status sosial masyarakat.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas: Menggambarkan sikap dan perilaku sopan serta ramah petugas saat berinteraksi dengan masyarakat, menunjukkan penghormatan dan saling menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan berarti bahwa biaya yang ditetapkan harus dapat dijangkau oleh masyarakat secara umum.
11. Kepastian biaya pelayanan adalah adanya kesesuaian antara jumlah biaya yang dibayarkan oleh masyarakat dengan biaya yang telah ditentukan sebelumnya oleh penyelenggara.
12. Kepastian jadwal pelayanan berarti bahwa waktu atau jadwal pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dan diumumkan sebelumnya.
13. Kenyamanan lingkungan berarti bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan harus dijaga agar tetap bersih, rapi, dan teratur untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada penerima layanan.
14. Keamanan pelayanan menjamin bahwa lingkungan unit penyelenggara serta sarana dan prasarana yang digunakan harus aman, sehingga masyarakat merasa tenang dan nyaman saat mendapatkan layanan, tanpa merasa ada risiko yang berlebihan.

Jika semua hal tersebut dilakukan dengan baik oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan, maka masyarakat akan memiliki pandangan positif atau persepsi tentang peningkatan kinerja dari para pegawai. Oleh karena itu, sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan yang diberikan oleh para pegawai agar kinerja mereka juga dapat terus meningkat.

Menurut Robbins (2016), kepuasan layanan mengacu pada sikap keseluruhan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini melibatkan interaksi individu dengan rekan kerja dan atasan, mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, serta mencapai standar kinerja yang ditetapkan. Dalam konteks pekerjaannya, seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah motivasi kerja. Hasibuan (2016:48) berpendapat bahwa manusia tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan dalam organisasi tetapi juga sebagai makhluk yang memiliki pikiran, perasaan, kebutuhan, dan harapan tertentu. Faktor-faktor ini sangat membutuhkan perhatian khusus karena dapat mempengaruhi kinerja, dedikasi, dan kepuasan layanan individu (Hasibuan, 2016:49).

Peneliti memulai penelitian mereka dengan melakukan survey awal. Mereka menyebarkan kuesioner kepuasan layanan melalui Google Form, yang kemudian disebarluaskan melalui platform WhatsApp. Kuesioner tersebut diisi oleh 10 responden. Berikut adalah data penilaian Kepuasan Layanan:

Tabel 5. Hasil Survey Awal Mengenai Kepuasan Layanan melalui Google Form

No	Indikator/pernyataan	Setuju		Tidak setuju	
		Jumlah responden	%	Jumlah responden	%
1	Prosedur.	4	40%	6	60%
2	Persyaratan Pelayanan	6	60%	4	40%
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	4	40%	6	60%
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	8	80%	2	20%
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3	30%	7	70%
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	7	70%	3	30%
7	Kecepatan Pelayanan	8	80%	2	20%

Sumber : 10 orang dan di olah peneliti

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh penulis terhadap 10 responden mengenai Kepuasan Layanan pada Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dengan mengajukan 7 pernyataan. Pernyataan Prosedur.dominan menyatakan tidak setuju sebanyak sebanyak 60%, pernyataan Kejelasan Petugas Pelayanan dominan yang menjawab tidak setuju sebanyak 60%, dan pernyataan Tanggungjawab Petugas Pelayanan dominan yang menjawab tidak setuju sebanyak 70%. Secara keseluruhan Kepuasan Layanan di

Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro belum sesuai harapan masyarakat. Dengan demikian Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro perlu melakukan peningkatan terhadap faktor-faktor yang menciptakan kepuasan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat

Penelitian di Kantor Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro menunjukkan bahwa visi mereka adalah mewujudkan pemerintahan yang melayani dan inovatif, dengan tujuan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan, serta akuntabilitas kinerja pemerintah. Untuk mencapai visi dan misi organisasi, diperlukan kinerja kerja yang tinggi. Namun, kinerja pegawai saat ini belum optimal. Penyebabnya antara lain adalah kurangnya kepuasan layanan pegawai yang disebabkan oleh tunjangan kinerja yang minim, insentif yang rendah, kurangnya sarana dan prasarana, serta iklim kerja yang tidak mendukung. Selain itu, kerjasama dengan rekan kerja yang kurang baik dan minimnya peluang pengembangan karir atau promosi jabatan turut mempengaruhi kinerja pegawai yang kurang optimal.

Berdasarkan uraian di atas masalah ini menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk diteliti dan dianalisis yang hasil akhir dari penelitian ini akan disusun dalam bentuk tesis dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai sebagai variable Moderasi pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.

B. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah penelitian berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro?
3. Apakah Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai kedua kategori tersebut:

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan sebagai tambahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang pelayanan publik. Penelitian ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan layanan, dengan memperhatikan kinerja pegawai sebagai variabel moderasi. Fokus khusus dari penelitian ini adalah pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Metro, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan dalam konteks pelayanan di daerah tersebut. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam menyediakan dasar teoretis yang lebih kuat untuk peningkatan dan pengembangan praktik pelayanan publik secara umum.
- b. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai referensi atau bahan masukan penting bagi peneliti-peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian serupa di masa mendatang. Dengan adanya referensi ini, para peneliti dapat

mengembangkan kajian-kajian mendalam mengenai masalah yang sama atau masalah terkait dalam berbagai konteks yang berbeda. Penelitian lanjutan ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang pelayanan publik dan membantu dalam menemukan solusi yang lebih efektif dan efisien dalam menangani masalah terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengambilan keputusan manajemen sumber daya manusia dalam pengembangan kepemimpinan, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dalam memperbaiki kelemahan, khususnya dalam proyek yang menjadi objek penelitian, sehingga bisa meningkatkan produktivitas tenaga kerja di sektor konstruksi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pejabat fungsional peneliti dengan menyediakan data empiris yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pemecahan masalah di lembaga penelitian dan pengembangan pemerintah. Tujuan utama dari penelitian ini adalah meningkatkan kepuasan pengguna hasil penelitian di lembaga-lembaga pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan yang berharga bagi para pembuat kebijakan dan pejabat fungsional peneliti dalam usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan demikian, mereka akan lebih mampu menghadapi tantangan global dan lingkungan yang dinamis, mengembangkan kreasi dan inovasi, serta mencapai keunggulan kompetitif.
- c. Hasil penelitian ini diharap menjadi referensi penting dan memotivasi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Kota Metro.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan melalui variable Kinerja Pegawai sebagai variable Moderasi pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.