

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Good Governance (keperintahan yang baik) merupakan *issue* yang paling menarik dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Kondisi pemerintahan ini merupakan tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Penempatan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik memungkinkan untuk terlaksananya pembangunan yang berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Terciptanya *Good Governance* akan diikuti pula dengan *Clean Government* yaitu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, artinya sistem pemerintahan yang mampu melindungi masyarakatnya dengan prinsip penegak hukum yang dipatuhi oleh semua lapisan masyarakat. Dengan kondisi tersebut pada akhirnya akan menjadikan pemerintahan yang kuat (*Strong Governance*) dalam arti semakin kuatnya penyelenggaraan pemerintahan lainnya.

Prasyarat di atas sangat diperlukan memperhatikan kondisi jalannya pemerintahan di Indonesia menjelang berakhirnya orde baru banyak gejala yang menunjukkan tidak profesional dalam menjalankan pemerintahan. Sebagaimana dinyatakan oleh Sherwood (1997;238), bahwa profesionalisme pemerintahan sedang mengalami kemunduran. Meskipun demikian birokrasi mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme, untuk itulah dibutuhkan orientasi layanan yang baru. Demikian juga alternatif struktur formal dan layanan eksekutif yunior mungkin banyak membantu. Kenyataan tersebut tidak saja terjadi di Indonesia, tetapi juga di

Amerika Serikat sebagaimana dinyatakan oleh Harwood (1994;116), bahwa status pelayanan publik di Amerika Serikat telah mengalami penurunan pesat.

Sumber dari kemunduran penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan tersebut adalah rendahnya profesionalisme pelayanan publik dan birokratisnya aparat pemerintah. Kondisi demikian pula akan berdampak pula pada rendahnya kinerja instansi pemerintah tersebut. Meskipun harapan tentang kinerja yang profesional ini secara tegas telah ditetapkan melalui keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 1993 (LAN, 2000) yaitu : sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit.

Bergulirnya proses perubahan yang meluas di masyarakat, serta perubahan faktual peran pemerintah daerah, yang mulai terbuka dalam suatu koridor UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan di pertegas dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 serta dalam UU Nomor 33 Tahun 2004, menuntut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas dan tanggung jawab kepada masyarakat.

Tuntutan terhadap kinerja aparat pemerintah ini sejalan dengan model administrasi negara baru, yaitu pilihan publik, “sistem pemberian pelayanan kepada publik” (*delivery service system*), merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimumkan (Freferickson dalam LAN;2000). Selain itu keberadaan UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah pada dasarnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah dari sistem sentralisasi menjadi desentralisasi yang memerlukan dukungan dari pemerintah yang baik atau *Good Governance*. Seiring dengan pelaksanaan *Good Governance*, penyelenggaraan otonomi daerah adalah pemberian kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dengan adanya penyerahan kewenangan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah otonomi,

memberikan keleluasaan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggaraan otonomi daerah adalah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi sehingga dapat mewujudkan peningkatan, pelayanan kepada masyarakat. Pembangunan aparatur pemerintah ditujukan untuk meningkatkan aparatur pemerintah dalam melayani, mengayomi dan menimbulkan peran aktif masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah berupaya selama ini adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan lagi, seiring dengan tuntutan masyarakat diberbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa. Sehubungan dengan hal itu ditetapkan seperangkat kebijakan antara lain Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Hal ini dilakukan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Selain itu kecepatan, ketepatan waktu dan transparansi pelayananpun menjadi indikator pelayanan yang baik.

SAMSAT BSD CITY Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten, merupakan salah satu lembaga pemerintah dibawah naungan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah (DPPKD) dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dalam hal tempat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB) dan pajak lainnya di daerah Kota Tangerang Selatan, dapat melihat peluang dan ingin sekali menjadi sebuah kantor pemerintah yang melayani publik yang dapat melaksanakan pelayanan prima terhadap masyarakat sebagai pelanggan, sehingga dapat mengimplementasikan apa arti *good governance* dan pada akhirnya masyarakat tidak berprasangka buruk lagi terhadap pelayanan pemerintah khususnya SAMSAT BSD CITY.

SAMSAT BSD CITY selain merupakan salah satu kantor pelayanan publik di bawah naungan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Banten, kantor pelayanan inipun merupakan kantor satuan manunggal satu atap. Dimana pelaksanaannya merupakan gabungan dari instansi jasa raharja, UPTD dan kepolisian Satlantas yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda akan tetapi dapat mempersatukan visi dan misi menuju *good governance*.

Pelaksanaan tugas dan fungsi kantor pelayanan publik haruslah mengutamakan pelayanan yang baik, karena Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan rakyatnya untuk itu dalam rangka merubah *mindset* masyarakat terhadap pemerintah khususnya kantor SAMSAT, maka sangat penting meningkatkan mutu pelayanan. Kelalaian Pemerintah untuk menyediakan pelayanan masyarakat akan menimbulkan keresahan sosial. Prinsip yang harus dipegang penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah mengupayakan masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT.

Peranan SAMSAT sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat, karena SAMSAT adalah ujung tombak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang besar menuntut adanya peningkatan kualitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai *customer*. Besarnya PAD yang diperoleh oleh Samsat BSD City Kota Tangerang Selatan dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 1.1 PAD yang diperoleh oleh Samsat BSD City Kota Tangerang Selatan

NO	JENIS PUNGUTAN	REALISASI	REALISASI	REALISASI	REALISASI	REALISASI	REALISASI
	DARI KABUPATEN	JAN S.D 31 DES 2003	JAN S.D 31 DES 2004	JAN S.D 31 DES 2005	JAN S.D 31 DES 2006	JAN S.D 31 DES 2007	JAN S.D 31 DES 2008
I	PKB						
	Kota Tangsel	93.578.455.200	128.098.616.719	155.315.120.713	187.692.830.352	212.722.520.956	257.310.897.077
II A	BBNKB I						
	Kota Tangsel	170.989.390.600	231.616.727.025	268.918.727.050	210.631.383.500	250.846.872.350	356.177.640.200
II B	BBNKB II						
	Kota Tangsel	2.295.207.575	2.663.505.850	8.201.107.168	8.060.929.832	10.569.713.938	12.633.062.350

Sumber : Laporan PAD Bidang Pendapatan DPPKD Provinsi Banten, Tahun 2010

Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang disumbang oleh SAMSAT BSD City dapat lebih ditingkatkan apabila pelayanan di SAMSAT juga lebih baik lagi, karena kondisi pelayanan publik terutama di SAMSAT BSD City terasa masih kurang optimal. Hal ini terlihat dari prasurvei yang dilakukan oleh peneliti terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan SAMSAT BSD City. Masyarakat yang datang menggunakan pelayanan SAMSAT diminta pendapatnya dengan memberi pilihan angka dari 1 sampai 5 untuk tingkat kepuasan paling rendah sampai paling tinggi. Dengan mengacu pada skala 3 sebagai tingkat kepuasan cukup (lihat Tabel 1.2) terlihat bahwa seluruh responden masyarakat pada dasarnya tidak puas terhadap pelayanan yang diterima oleh pegawai SAMSAT BSD City.

Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan SAMSAT

	SAMSAT BSD CITY				
	1	2	3	4	5
Kepuasan masyarakat	9	11			
Jumlah	20				

Dampak ketidakpuasan ini berpengaruh kepada loyalitas masyarakat pada UPT Samsat khususnya di SAMSAT BSD City, Kebijakan pemerintah mengenai peningkatan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga mereka merasa puas. Ketika suatu institusi mencari cara untuk meningkatkan pelayanan, mereka biasa

memulainya dengan hal-hal yang dapat mereka lakukan kepada pelanggan mereka. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“PENGARUH SARANA PRASARANA DAN SISTEM PROSEDUR PELAYANAN SAMSAT DI DPPKD PROVINSI BANTEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA SAMSAT BSD CITY)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT dinaungi oleh Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999. Instruksi tersebut dibuat dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat agar lebih berdaya guna dan berhasil guna, maka pelaksanaan Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dan pemungutan pajak kendaraan bermotor, bea balik nama serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas disempurnakan.

Hasil prasarvai yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pada dasarnya masyarakat yang menggunakan jasa SAMSAT BSD City mengalami ketidakpuasan. Ketidakpuasan masyarakat tersebut didasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT BSD City. Berdasarkan hasil prasarvai tersebut dapat diidentifikasi adanya masalah sebagai berikut :

1. Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sangat lama

Hasil tersebut ditunjukkan oleh hasil prasarvai yang menunjukkan bahwa pernyataan mengenai sangat mudah mengurus pembayaran pajak mendapatkan jawaban paling rendah dari para responden prasarvai (dibutuhkan waktu kurang lebih 20 – 40 menit)

2. Lokasi kantor SAMSAT memiliki kekurangan dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Hasil ini ditunjukkan oleh prasarvai yang menunjukkan bahwa para pengguna jasa SAMSAT yang menjadi responden merasa bahwa tempat

parkir kurang luas, meski terdapat tempat fotokopi akan tetapi lokasinya agak jauh.

3. Ruang tunggu yang dirasakan kurang nyaman
Jumlah bangku yang disediakan tidak memadai, sehingga seringkali terlihat masyarakat yang harus berdiri saat menunggu giliran
4. Pelayanan yang diberikan dirasakan kurang memuaskan
5. Tidak ada tanda-tanda yang memberikan petunjuk mengenai tata cara mendapatkan pelayanan

Pada prasurvei tersebut, masyarakat pengguna jasa SAMSAT BSD City merasakan bahwa ruang tunggu kurang nyaman karena dan pelayanan kurang memuaskan karena bagi masyarakat waktu tunggu untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan dan melakukan transaksi lainnya masih terlalu lama.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, oleh sebab itu pihak SAMSAT BSD City harus mampu melaksanakan tugas untuk memenuhi kebutuhan penerimanya.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan dibahas hanya pada :

1. Sarana prasana yang dimiliki oleh SAMSAT BSD City dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Sistem prosedur pelayanan yang diberikan oleh aparat yang bertugas
3. Kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan SAMSAT BSD City

Pembatasan masalah tersebut dimaksudkan untuk memfokuskan pembahasan kepada sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat serta sistem prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan berdasarkan instruksi bersama yang dikeluarkan oleh Menteri Pertahanan

Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan dibentuknya Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal penerbitan STNK, STCK, TNKB dan lain-lain.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan masalah diatas, dapat dirumuskan masalah-masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah sarana prasarana pelayanan yang dimiliki oleh SAMSAT BSD City ?
- b. Bagaimana sistem prosedur pelayanan pada SAMSAT BSD City ?
- c. Apakah terdapat pengaruh antara sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa SAMSAT BSD City ?
- d. Apakah terdapat pengaruh antara sistem prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa SAMSAT BSD City ?
- e. Apakah secara bersama-sama sarana prasarana dan sistem prosedur pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di SAMSAT BSD City ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh pelayanan SAMSAT BSD City di DPPKD Provinsi Banten Terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara lebih rinci tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kondisi sarana prasarana yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT BSD City
- b. Untuk mengetahui sistem prosedur pelayanan pada Kantor SAMSAT BSD City
- c. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT BSD City.
- d. Untuk mengetahui pengaruh sistem prosedur pelayanan SAMSAT BSD City di DPPKD Provinsi Banten Terhadap Kepuasan Masyarakat.

- e. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana dan sistem prosedur pelayanan SAMSAT BSD City secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan bermanfaat bagi pembuat kebijakan untuk mengukur kepuasan pelayanan internal di Kantor SAMSAT khususnya di Kantor SAMSAT BSD City dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di wilayah itu. Dengan demikian, kegunaan penelitian ini sebagai masukan dalam rangka pengambilan kebijakan di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah (DPPKD) khususnya di wilayah Kantor SAMSAT BSD City.