

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-undang Dasar 1945 Pasal 3 tentang Pelayanan Publik yang berisikan telah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum. Di Indonesia konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari *publik service*.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaran pelayanan publik memiliki tugas untuk melayani dan mengatur masyarakat, lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2013 mendefinisikan tentang pelayanan umum sebagai berikut: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

(Keputusan MENPAN Nomor 17/2013). Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tindaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena

peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermasyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Seperti dalam latar belakang Keputusan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN.2.2004 dinyatakan bahwa Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). Bila pada tataran teori, pelayanan *public* merupakan bagian dari *good governance* sehingga melayani kebutuhan masyarakat semisal sertifikat tanah, SIM, STNK, KTP, telpon dan air, parkir, transportasi, pos, puskesmas dan sebagainya. Pada praktek masih muncul penyimpangan, kesulitan, dan perpanjangan rantai birokrasi yang harus dilalui dan membengkaknya biaya pengurusan. Maka kini saatnya untuk melakukan deregulasi prosedur birokrasi, standarisasi pelayanan dan mengefesiensikan biaya pengurusan.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan

publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mengisyaratkan bahwa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, pemerintah daerah diberi keleluasaan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber penerimaan daerah yang dimilikinya sesuai dengan aspirasi masyarakat daerah. UU yang telah diubah dan diganti terakhir oleh UU No. 28/2009 mencerminkan upaya untuk mendorong daerah agar optimal menggali potensi daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah, salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan salah satu komponen pajak yang memberikan kontribusi optimal bagi Pemerintah Daerah.

Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan mengaitkan pada pendaftaran STNK, pengesahan STNK, serta perpanjangan STNK, termasuk pungutan lainnya seperti asuransi Jasa Raharja dan pungutan parkir berlangganan yang diberlakukan pada 1 Januari 2012. Sistem pemungutan ini dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan

masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT", yang mana berdasarkan observasi peneliti ada permasalahan yang ada pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara jam pelayanan 08.00 wita sampai dengan 13.00 wita harusnya dalam perharinya dapat terselesaikan pembuatan STNK, yang mengakibatkan Dalam pelayanan tidak efektif yang mana pelayanan makin bertambah dalam pekerjaannya yang di dilakukan (menumpuk), kurangnya kecermatan pegawai dalam pelayanan sehingga dalam waktu pembuatan tidak maksimal, pelayanan yang harus bisa di selesaikan tidak terselesaikan dengan tepat waktu dan hal ini tidak terselesaikan dengan SOP kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara Jumlah petugas yang melayani perpenjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) tidak

3. seimbang dengan yang dilayani sehingga menumpuknya antrian yang menyebabkan petugas kewalahan dalam pelayanan menerbitkan STNK 1 tahun maupun yang STNK 5 tahun (kendala jaringan internet). Padahal dalam pembuatan atau penerbitan STNK pelayanan SAMSAT keliling yang mudah ditemui di beberapa lokasi strategis di sekitar daerah wajib pajak tetapi masih kurangnya sosialisasi yang diberikan sehingga masyarakat masih banyak yang belum tahu tentang SAMSAT keliling.
4. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat karyawan yang tidak sesuai dengan prosedur SOP, dalam prosedur pelayanan karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kenyataannya memberikan pelayanan yang terkesan lambat dan berbelit-belit walaupun teknologi sudah canggih (aplikasi online), sehingga masyarakat bolak-balik ke kantor SAMSAT untuk menanyakan pembuatan dan perpanjangan STNK tersebut

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi

terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian yaitu menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku Meithiana Indrasari (2019:63)

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dengan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.
  - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Publik. Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pelayanan, dan menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam hal manajemen pemasaran pada umumnya dan tentang perilaku pelayanan pada khususnya.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan Kepala Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sehingga dalam proses perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) dapat bekerja lebih efektif dan efisien lagi dalam mengurangi waktu keterlambatan penerbitan surat tanda nomor kendaraan (STNK).