

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Masyarakat merupakan suatu komponen penting dalam suatu negara, karena salah satu syarat terbentuknya suatu negara adalah dengan terdapatnya masyarakat didalamnya. Suatu negara dapat dibilang maju apabila masyarakat didalamnya hidup dengan tentram dan sejahtera. Oleh karena itu, untuk mewujudkan masyarakat yang demikian diperlukan sistem pemerintahan yang dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya untuk menuju pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik juga sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah untuk memenuhi

keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Zeithaml *et al* (Herdiansyah, 2011: 46) mengemukakan lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Tetapi secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: rumit, lambat, mahal, membosankan dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Reformasi pelayanan publik pada dasarnya sangat dibutuhkan dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. “Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara” (Sinambela, 2014 : 4).

Salah satu instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi Pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, Pemerintah telah membentuk Kantor Samsat. Kantor Samsat 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.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Kota Batam merupakan Daerah Otonom yang memiliki letak strategis yang dikarenakan; (1) Kota Batam berada di Selat Malaka yang merupakan jalur perdagangan internasional, (2) menjadi pengembangan kawasan industri dan (3) banyaknya industri galangan kapal karena Kota Batam dikelilingi lautan. Karena hal tersebutlah yang menjadi alasan para pendatang untuk menetap dan bekerja di Kota Batam sehingga mengakibatkan kepadatan penduduk dan kemacetan lalu lintas kian meningkat. Salah satu penyebab terjadinya kemacetan di Kota Batam dikarenakan banyaknya penduduk Kota Batam yang menggunakan kendaraan-kendaraan pribadi, khususnya motor yang tak terhitung jumlahnya.

Dalam dua tahun terakhir jumlah kendaraan di Kota Batam naik signifikan bisa dilihat dari jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Pada tahun 2015 penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 131,144,676, di tahun 2016 naik mencapai Rp 141,888,113. Akibatnya, pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam terhadap wajib pajak juga semakin meningkat.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif, dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Menurut Damanpour (Samsara, 2013 : 6) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Ditambah lagi dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan pemerintah maupun swasta merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang diutamakan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak. Maka diperlukan suatu inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan dari Samsat terhadap masyarakat wajib pajak. Perkembangan teknologi telah memberikan solusi yang tepat terhadap penyelesaian masalah tersebut.

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut disertai juga dengan landasan hukum yang melindunginya atau tetap memperhatikan aturan yang ada yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **"PENERAPAN LAYANAN UNGGULAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Batam)**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis-jenis layanan unggulan apa sajakah yang diterapkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam?
2. Bagaimana penerapan jenis layanan unggulan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam?
3. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penerapan layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Jenis – jenis layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
2. Penerapan jenis layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
3. faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis, melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap ilmu administrasi publik, khususnya bagi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah.
- b. Manfaat praktis, melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada:

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang pelayanan publik. Selain itu, melalui penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu yang

diperoleh selama perkuliahan sekaligus dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait penerapan layanan unggulan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

2) Bagi Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Samsat Kota Batam untuk lebih mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak.

3) Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang budaya pelayanan publik yang seharusnya.