BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan informasi dan pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan. Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan dapat mempermudah akses antara pemerintah dengan pemerintah atau pemerintah dengan masyarakat. Bukan melalui komunikasi satu arah saja dimana pemerintah dapat mempublikasikan data dan informasi yang dimilikinya. Akan tetapi juga komunikasi dua arah, yaitu masyarakat dapat menerima dari pemerintah dan memberikan informasi kepada pemerintah. Transparansi antara pemerintah dan pemerintah maupun pemerintah dengan masyarakat dapat terjalin dalam ruang lingkup demokrasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efesien dan efektif.

Provinsi Jawa Barat dalam mengembangkan potensi yang dimiliki daerah baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya alam, perlu di dukung dengan penggunaan teknologi dan informasi.Penggunaan teknologi dan informasi yang lebih kompetitif dapat menjalankan roda pemerintahan dan mewujudkan pembangunan bidang teknologi dan informasi di Jawa Barat. Kemajuan teknologi dan informasi di Provinsi Jawa Barat, dapat dilihat dari suatu organisasi pemerintahan yang sudah banyak menggunakan konsep teknologi pemerintahan atau yang sering disebut dengan *e-Government*.

Penerapan konsep teknologi pemerintahan atau yang sering disebut *e-Government*di Jawa Barat salah satunya di Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda).Dispenda sebagai salah satu Dinas Pengelolaan Pajak Provinsi Jawa Barat tentunya dituntut harus transparan dan akuntabilitas terhadap pajak daerah serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dispenda Jawa Barat merupakan suatu instansi yang bertugas menangani kegiatan dibidang perpajakan yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB), pajak non PKB/BBNKB dan non pajak yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah khususnya untuk jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Tahun 2011 ditetapkanlah Peraturan Gubernur tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Penetapan Peraturan Gubernur ini untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah khususnya untuk jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)Pasal 94 ayat 1 yaitu: “Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaan diatur lebih lanjut oleh Gubernur”.

Pelaksanaan pembayaran PKB dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan suatu sistem

kerjasama secara terpadu antaraPolisi Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan (Surat Tanda Nomor Kendaraan) STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Samsat di Provinsi Jawa Barat khususnya di Kota Bandung mempunyai beberapa program unggulan yang salah satunya yaitu Samsat *Drive Thru*. Dasar Hukum Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah keputusan tim pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Direktur Lalu Lintas Polda (Kepolisisan Daerah) Jawa Barat, Kepala Dispenda (Dinas Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Barat dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat tentang Pelayanan *Drive Thru* khususnya di Kota Bandung.

Program Samsat *Drive Thru*di Kota Bandung merupakan salah satu bentuk pelayanan Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Kota Bandung memiliki 3 (tiga) Kantor Cabang Dispenda Provinsi wilayah yaitu: Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dan Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta. Ketiga Dispenda ini memiliki tugas dan fungsi yang sama khusunya di bidang Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Pelayanan Samsat *Drive Thru*di Kota Bandung saat ini yang beroperasi adalah di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta. Hal ini dikarenakan keterbatasan lahan sehingga untuk pelayanan *Drive Thru*di Kota Bandung

dialokasikan ke Soekarno Hatta.Pelayanan Samsat *Drive Thru*di Soekarno Hatta difungsikan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) kepada para pengguna kendaraan secara efektif dan efisien.

Mekanisme pelayanan Samsat drive thru adalah sebagai berikut:

Pendaftaran

1. Wajib pajak melaksanakan pendaftaran diloket roda 2 maupun roda 4
2. Pendaftaran diterima oleh petugas kepolisian untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan
3. petugas pendaftaran melaksanakan input data dan memvalidasi STNK

Penetapan

1. Setelah menerima berkas dari pendaftaran kemudian ditetapkan pajak dan jasa raharja
2. Bagian penetapan memeriksa kebenaran pajak dan jasa raharja sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Bagian penetapan menyerahkan berkas kepada bagian pembayaran

Pembayaran

1. Setelah menerima ketetapan pajak dan jasa raharja dari bagian penetapan, petugas pembayaran melaksanakan pemanggilan kepada wajib pajak untuk melaksanakan penagihan sesuai dengan SKPD
2. Setelah menerima pembayaran kemudian SKPD divalidasi sebagai tanda bukti bahwa pajak kendaraan tersebut telah diterima

Sumber: (http://dispenda.jabarprov.go.id/mekanisme-Samsat-drive-thru/)

Masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta yaitu terkait dengan kualitas pelayanan aparatur Dispenda Provinsi Wilayah Kota Badnung III Soekarno Hatta yang kurang professional dalam melayani pemohon, hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan bagi aparatur *Drive Thru* itu sendiri. Disamping itu, keterbatasan aparatur *Drive Thru* menjadi faktor penyebab lambatnya pelayanan *Drive Thru*. Hal ini terbukti dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Laporan Pelayanan Samsat



Sumber: (https://www.lapor.go.id/id/1171294/pelayanan-di-Samsat-bandung-buruk.html)

Laporan keluhan masyarakat diatas, terlihat bahwa terjadi kemacetan yang diakibatkan karena lambatnya pelayanan aparatur *Drive Thru*. Kebutuhan lahan bagi kendaraan di sekitar *Drive Thru* juga menjadi masalah yang cukup krusial karena tentu berdampak terhadap kemacetan di daerah sekitar *Drive Thru* yaitu jalan Soekarno Hatta.

Masalah lainnya yaitu dalam perpanjangan STNK, apabila STNK tersebut sudah melebihi jatuh tempo perpanjangan atau pembayaran dalam kurun waktu yang sudah ditentukan, maka tidak bisa dilayani di Samsat *Drive Thru* melainkan di 3 Wilayah Kantor Pusat Samsat Kota Bandung.Hal ini tentunya sangat tidak efisien bagi masyarakat dan tidak efektif dari segi implementasi *Drive Thru*bagi

Samsat. Disamping itu, kurangnya inovasi dalam pembuatan agenda untuk menghadapi tantangan dan kemungkinan terburuk yang terjadi dalam implementasi *Drive Thru* berdampak terhadap tidak optimalnya kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* dan masalah yang berkaitan juga dengan pelayanan drive thru ialah kurang baiknya sikap profesionalisme aparatur yang ada di Dinas Pendapatan daerah kota bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Soekarno Hatta dikarenakan kurangnya aparatur yang profesionalisme dalam menangani pelayanan *Drive Thru* dan juga mengelola sistem tersebut, selanjutnya masalah yang terdapat pada sikap kepemimpinan kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Soekarno Hatta dalam mengagendakan perbaikan pelayanan public dan juga pemecahan masalah yang ada pada sistem *Drive Thru*.

Berkaitan dengan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung (Studi pada Samsat Drive Thru Cabang III Soekarno Hatta)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1 Bagaimana sikap profesionalisme aparatur Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

2 Bagaimana sikap kepemimpinan kepala Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

3 Bagaimana kewenangan Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Kota Bandung . Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1 Untuk mengetahui sikap profesionalisme aparatur Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

2 Untuk mengetahui sikap kepemimpinan kepala Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

3 Untuk mengetahui kewenangan Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis, yaitu:

1 Bagi peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan publik Dinas

Pendapatan Daerah Kota Bandung Studi pada Samsat Drive Thru Cabang III Soekarno Hatta.

2 Secara teoritis

Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori Ilmu Pemerintahan khususnya kualitas pelayanan publik yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dengan penelitian ini.

3 Secara praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah kualitas pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Studi pada Samsat Drive Thru Cabang III Soekarno Hatta.