BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi di negara Indonesia sangatlah cepat terutama di bidang teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan suatu acuan bagi negara Indonesia dalam menghadapi era globalisasi. Perkembangan teknologi yang ada di suatu pemerintahan disebut dengan *e-Government*. Pemerintah memfokuskan diri pada teknologi, khususnya pengembangan *e-Government* yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat pada umumnya.

Teknologi informasi yang berbasis komputerisasi, saat ini telah menyederhanakan pekerjaan menganalisis jumlah data yang luas, dan teknologi informasi berbasis komputer tersebut dapat memudahkan dalam memanajemen sumber daya aparatur. Proses pengembangan sumber daya aparatur berupa proses pengembangan pegawai, pembinaan pegawai, serta sampai pencatatan para pegawai. Adanya pengembangan sistem informasi di suatu pemerintahan akan memudahkan para pegawai dalam menyimpulkan data dan informasi dengan lebih baik.

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengolahan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Informasi dan pengetahuan dapat diciptakan secara cepat dan dapat segera

disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun.

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.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tanggal 09 Juni 2003. Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-Government*. Pada intinya, Inpres tersebut membahas tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Hal ini didasarkan pada perkembangan teknologi informasi di dunia yang demikian pesatnya, sehingga Indonesia ditakutkan akan ketinggalan dari negara-negara lain dalam persaingan bebas.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi *Information and Communication Technology* (ICT) di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat

dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada segala bidang. ICT ini dipergunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibandingkan dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi. Kelebihan dari ICT ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan dan biaya yang lebih murah, sehingga mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan pemerintah atau pemerintah dengan masyarakat.

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 mengguanakan konsep teknologi pemerintahan atau yang sering disebut dengan *e-Government*.

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.

Dispenda (Dinas Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Barat memiliki 33 Kantor Cabang Dispenda Provinsi Jawa Barat yang tersebar di Kabupaten/Kota se Jawa Barat khususnya yang menerapkan Pelayanan Samsat *Drive Thru* diantaranya yaitu :

1. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Depok I.
2. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Depok II Cinere.
3. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bogor.
4. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bogor.
5. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Sukabumi.
6. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Sukabumi I Cibadak.
7. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kab. Sukabumi II Palabuhan Ratu.
8. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cianjur.
9. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bekasi.
10. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bekasi.
11. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Karawang.
12. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Purwakarta.
13. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Subang.
14. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Cirebon.
15. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cirebon I Sumber.
16. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cirebon II Ciledug.
17. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Indramayu I.
18. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Indramayu II Haurgeulis
19. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Kuningan.
20. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Majalengka.
21. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung I Pajajaran.
22. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung II Kawaluyaan.

23. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung III Soekarno Hatta.
24. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bandung I Rancaekek.
25. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bandung II Soreang.
26. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Sumedang.
27. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Garut.
28. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Tasikmalaya.
29. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Tasikmalaya.
30. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Ciamis I.
31. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Ciamis II Pangandaran
32. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Cimahi.
33. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Banjar.

Dari 33 Kantor Cabang Pelayanan Dispenda di Kabupaten/Kota se Jawa Barat ini, memiliki tugas dan fungsi yang sama khususnya dibidang Pelayanan Samsat *Drive Thru,* yang bertugas dan melayani kebutuhan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) kepada para pengguna kendaraan secara efektif dan efisien. Pelayanan Samsat *Drive Thru* tempat pelaksanaan khusunya di Wilayah Kota Bandung, dimana 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*.

Diantara 3 Kantor Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah khususnya di Kota Bandung yang menerapkan Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini, penulis memilih salah satu diantaranya yaitu di Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta. Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang ada pada Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta antara lain yaitu, pengesahan STNK, PKB dan SWDKLLJ, serta memiliki pesyaratan yang harus dilengkapi antara lain: STNK tahun kemarin dan belum jatuh tempo, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai BPKB atau STNK, Membawa Kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya.

Sejalan dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu peningkatan sarana dan prasarana fisik seperfi gedung atau kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan pelayanan yang baik dan menyenangkan dan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada aparatur yang bertugas pada Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno serta menyelenggarakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III 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.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang berkaitan dengan pelayanan publik yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul: **Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana proses komunikasi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ?
2. Bagaimana sumber daya dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ?
3. Bagaimana sikap pelaksana *(Disposisi)* dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta . Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses komunikasi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .
3. Untuk mengetahui sikap pelaksana *(Disposisi)* dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung 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 penulis mengenai implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

2. Secara teoritis

   Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori implementasi kebijakan yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam skripsi ini.

3. Secara praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab untuk menjalankan roda Pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan terlaksananya pemerintahan yang demokratis. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat salah satunya dengan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan.

Penggunaan teknologi secara elektronik dalam kenyataan dan prakteknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut.

Pelaksanaan dimaksudkan membawa ke suatu hasil (akibat) melengkapi dan menyelesaikan. Pelaksanaan juga dimaksudkan menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. Pressman dan Wildavsky mengemukakan bahwa : "*implimentation as to carry out, accomplish, fullfil, produce, complete*" maksudnya : membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi (Pressman dan Wildavsky,1973:21).

Pengertian implementasi menurut Abdul Wahab adalah:

> "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan" (Wahab, 2004:65).

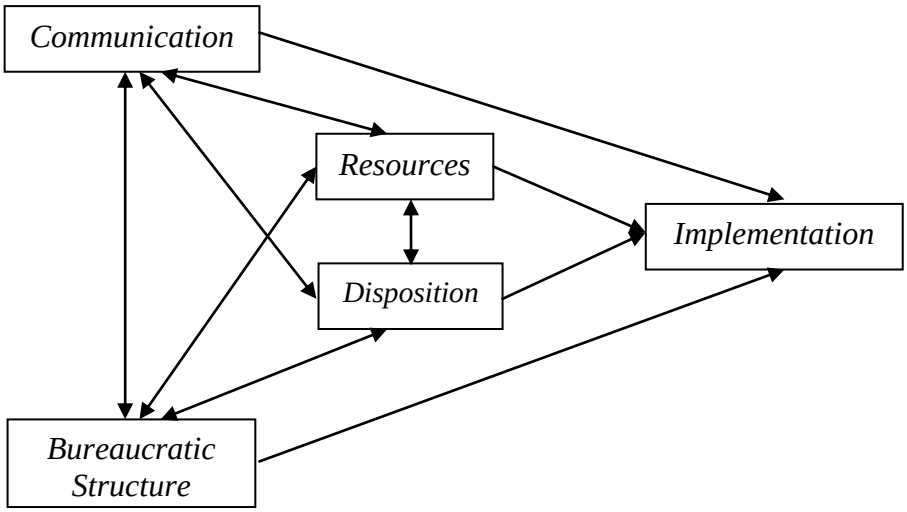
Jadi pelaksanaan itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak.

Berdasarkan pengertian implementasi kebijakan di atas, George C. Edward III mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari suatu implementasi, adalah sebagai berikut :

1. *Communication* (Komunikasi)
2. *Resource* (Sumber daya)
3. *Disposition* (Disposisi)
4. *Bureaucratic strcture* (Struktur Birokrasi)

Model pendekatan implementasi menurut George C. Edward III dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Pendekatan Implementasi Menurut Georgr C. Edward III



Sumber: George III Edwards, (1980:148).

1. *Communication* (Komunikasi)

   "Inadequate communications also provide implementors with discretion as they attempt to turn general policies into specific actions. This discretion as they attemp to turn general policies into specific actions. This discretion will not necesarily be exercised to further the aims of the original decision makers. Thus, implementation instruction that are not transmitted, that are too precise may hinder implementation, directives that are too precise may hinder implementation. Conversely, directives taht are too precise may hinder implementation by stifling creativity and adaptability.(Komunikasi yang tidak memadai juga menyediakan pelaksana dengan kebijaksanaan karena mereka berusaha untuk mengubah kebijakan umum menjadi tindakan spesifik. Kebijakan ini berusaha untuk mengubah kebijakan umum menjadi tindakan spesifik. Kebijakan ini tidak akan selalu dilaksanakan untuk memajukan tujuan para pengambil keputusan asli. Dengan demikian, pelaksanaan instruksi yang tidak menular, yang terlalu tepat dapat menghalangi pelaksanaan, petunjuk yang terlalu tepat dapat menghalangi implementasi. Sebaliknya, arahan yang terlalu tepat dapat menghalangi pelaksanaan oleh kreativitas dan kemampuan adaptasi).*"*(George III Edwards, 1980:10)

2. *Resource* (Sumber daya)

   "No matter how clear and consistent implementation orders are and no matter how accurately they are transmitted, if the personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementation will not be effective. Important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of the others involved in implementation; the authority to ensure that policies are carried out as they are intended; and facilities (including buildings, equipment, land and supplies) in which or with which to provide services. Insufficient resources will mean that laws will not be enforced, services will not provided, and reasonable regulation in policy implementation.(Tidak peduli bagaimana pelaksanaan perintah yang jelas dan konsisten dan tidak peduli seberapa akurat mereka ditransmisikan, jika personil yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kekurangan sumber daya untuk melakukan pekerjaan yang efektif, pelaksanaannya tidak akan efektif. Sumber daya penting termasuk staf ukuran yang tepat dan dengan keahlian yang diperlukan, informasi yang relevan dan memadai tentang cara untuk menerapkan kebijakan dan pada kepatuhan orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan, kewenangan untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut dilakukan karena mereka dimaksudkan, dan fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, dan persediaan) di mana atau dengan yang untuk menyediakan jasa. Keterbatasan sumberdaya akan berarti bahwa hukum tidak akan ditegakkan, layanan tidak akan disediakan, dan peraturan yang wajar dalam implementasi kebijakan).*"*(George III Edwards, 1980:10-11)

3. *Disposition* (Disposisi).

   "This dispositions or attitudes of implementors is the third critical factor in our approach to the study of public policy implementation. If implementation is to proceed effectively, not only must implementors know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy. Most implementors can exercise considerable discretion in the implementation of policies. One of the reasons for this is their independence from their nominal superiors who formulate the policies. Another reason is the complexity of the policies themselves. The way in which implementors exercise their discretion, however, depends in large part upon their disposition toward the policies. Their attitudes, in turn, will be influenced by their views toward the policies per se and by how they see the policies affecting their organizational and personal interests.(Disposisi atau sikap dari pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam pendekatan kami untuk mempelajari implementasi kebijakan publik. Jika implementasi untuk melanjutkan efektif, tidak hanya harus pelaksana tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan untuk melakukannya, tetapi mereka harus juga keinginan untuk melaksanakan kebijakan. Sebagian besar pelaksana dapat menerapkan kebijaksanaan yang cukup besar dalam pelaksanaan kebijakan. Salah satu

alasannya adalah kemerdekaan mereka dari atasan nominal yang merumuskan kebijakan. Alasan lain adalah kompleksitas dari kebijakan itu sendiri. Cara di mana pelaksana menerapkan kebijaksanaan mereka, bagaimanapun, tergantung sebagian besar pada disposisi mereka terhadap kebijakan. Sikap mereka, pada gilirannya, akan dipengaruhi oleh pandangan mereka terhadap kebijakan dan bagaimana mereka melihat kebijakan yang mempengaruhi kepentingan mereka organisasi dan pribadi).”(George III Edwards, 1980:11)

4. *Bureaucratic strcture* (Struktur birokrasi)

   “Even if sufficient resources to implement a policy exits and implementors know what to do and want to do it, implementation may still be thwarted because of deficiencies in bureaucratic stricture. Organizational fragmentation may hinder the coordination necessary to implement succesfully a complex policy requiring the cooperation of many people, and it may also waste scarce resources, inhibit change, create confusion, lead to policies working at cross-purposes, and result in important function being overlooked.(Bahkan jika sumber daya yang cukup untuk melaksanakan keluar kebijakan dan pelaksana tahu apa yang harus dilakukan dan ingin melakukannya, pelaksanaan masih dapat digagalkan karena kekurangan dalam penyempitan birokrasi. Organisasi fragmentasi dapat mengganggu koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan yang kompleks sukses membutuhkan kerjasama dari banyak pihak, dan juga mungkin limbah sumber daya yang langka, menghambat mengubah, membuat kebingungan, menyebabkan kebijakan bekerja di lintas tujuan, dan hasil dalam fungsi penting yang terlewatkan).*”*(George III Edwards, 1980:11-12)

Berdasarkan pengertian George C. Edwards III diatas yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi peneliti menginteperetasikan sebagai berikut:

Komunikasi Berdasarkan pengertian George C. Edwards III, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang efektif terjadi apabila para aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sudah mengetahui apa yang akan dikerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan dikerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan dan peraturan pelaksanaan harus ditransmisikan (dikomunikasikan)

kepada bagian personalia yang tepat. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi antara lain: dimensi transformasi, kejelasan, dan konsistensi.

Sumber daya Berdasarkan pengertian George C. Edwards III, sumber daya adalah keberhasilan proses implementasi yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, Anggaran, dan waktu. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Disposisi Berdasarkan pengertian George C. Edwards III, disposisi atau sikap para pelaksana adalah faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan. Jika pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* ingin efektif, maka para aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan Pelayanan Samsat *Drive Thru.*

Struktur Birokrasi Berdasarkan pengertian George C. Edwards III birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sangat berperan penting dimana untuk menentukan keberhasilan dari suatu pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru,* struktur organisasi yang tertata rapih guna tercapainya suatu tujuan yang telah disepakati bersama.

Secara etimologis, arti pelayanan menurut Poerwadarminta, yaitu:

> "berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa" (Poerwadarminta, 1995:571)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus apa-apa yang diperlukan oleh seseorang.

Sedangkan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang dan atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, selanjutnya dijelaskan kembali bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan sesorang.

Menurut Moenir, pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting
2. Memberikan pelayanan secara wajar
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Bersikap jujur dan terus terang.
   (Moenir, 2006:47)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat dilakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa harus membeda-bedakan status dan memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang di anggap penting dan pemerintah juga dituntut mempunyai jiwa pengabdian yang besar dimana pemerintah dalam menjalankan tugas atau kewenangan harus diiringi rasa tanggung jawab.

Sejalan pendapat yang telah dikemukakan di atas menyatakan bahwa, kegiatan pelayanan oleh pemerintah merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan cara membantu, menyiapkan, mengurus sesuatu yang diperlukan oleh seseorang atau pengguna jasa. Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut pendapat Saefullah mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

> "Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah" (Saefullah, 1995:5)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu interaksi yang terjadi antara yang memberi pelayanan dengan diberi pelayanan, peran pemerintah mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan pendapat di atas, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003).

Berdasarkan pengertian di atas dapat di ketahui bahwa pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat di lakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik atau prima kepada publik/masyarakat tanpa harus

membeda-bedakan status dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang di anggap penting dan pemerintah juga di tuntut untuk mempunyai jiwa pengabdian yang besar di mana pemerintah dalam menjalankan tugas atau ke wenangannya harus di iringi rasa tanggung jawab yaitu dengan bersikap jujur dan terus terang.

Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hattauntuk mempermudah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat diterapkan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menerapkan Pelayanan Samsat *Drive Thru* untuk meningkatkan pelayanan publik dan dengan Pelayanan Samsat *Drive Thru* diharapkan masyarakat bisa lebih mudah dalam pelayanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya luar Gedung khususnya di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan yang dikendarainya sesuain pensyaratan dan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data, ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

khususnya masyarakat Kota Bandung di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sebagai pengguna kendaraan. Pelayanan yang diberikan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* salah satu tujuannya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Berdasarkan kerangka pemikiran, penulis menyusun definisi operasional sebagai berikut :

1. Implementasi Kebijakan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh seorang individu atau suatu kelompok baik pemerintahan maupun swasta untuk mencapai satu tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan pelaksanaan.
2. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta adalah Kantor Cabang dari 3 Kantor Cabang Dispenda Provinsi Wilayah khususnya di Kota Bandung terbagi menjadi 3 Kantor Cabang Pelayanan yaitu, Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dan Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta, yang bergerak dibidang pemugutan pajak khususnya pajak kendaraan dan untuk meningkatkan Pajak Asli Daerah (PAD).
3. Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta adalah pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam hal ini Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta memberikan pelayanan di bidang pengesahan STNK,

pembayaran PKB, pembayaran SWDKLLJ agar dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* perlu adanya indikator:

1) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan, informasi, gagasan dari Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hattakepada masyarakat sebagai pengguna Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

   Komunikasi dalam penelitian ini meliputi :

   a. Transformasi atau penyampaian informasi adalah penyaluran oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* akan dapat menghasilkan suatu pelaksanaan yang baik, apabila penyampaian informasi tersebut dilakukan dengan yang telah direncanakan.
   b. Kejelasan adalah penyampaian yang jelas dari aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* kepada masyarakat pengguna Pelayanan Samsat *Drive Thru*.
   c. Konsistensi adalah aturan yang dibuat aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya.

2) Sumberdaya adalah sumber penggerak aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam menentukan suatu keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Faktor yang mendukung dalam pelaksanaan Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Sumberdaya dalam penelitian ini meliputi :

   a. Sumber daya manusia, implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sangat tergantung pada sumber daya manusia yaitu aparaturnya. Jika aparaturnya mempunyai kualitas keahlian yang tinggi maka akan tercapai tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

   b. Sumber daya anggaran, dengan sumber daya anggaran yang maksimal maka akan terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

   c. Sumber daya informasi, informasi yang relevan dan akurat akan memudahkan terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

3). Disposisi adalah salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif, disposisi atau sikap dari aparatur dalam pelaksana Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang ada pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, juga

diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Disposisi dalam penelitian ini meliputi:

a. Pemahaman, dengan pemahaman yang tinggi maka akan mempermudah terlaksananya implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.
b. Respon masyarakat terhadap aparatur, ditunjang dengan Respon menerima, netral atau menolak akan mempermudah terlaksananya implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.
c. Intensitas aparatur, ditunjang dengan kemampuan yang tinggi maka akan mempermudah terlaksananya implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

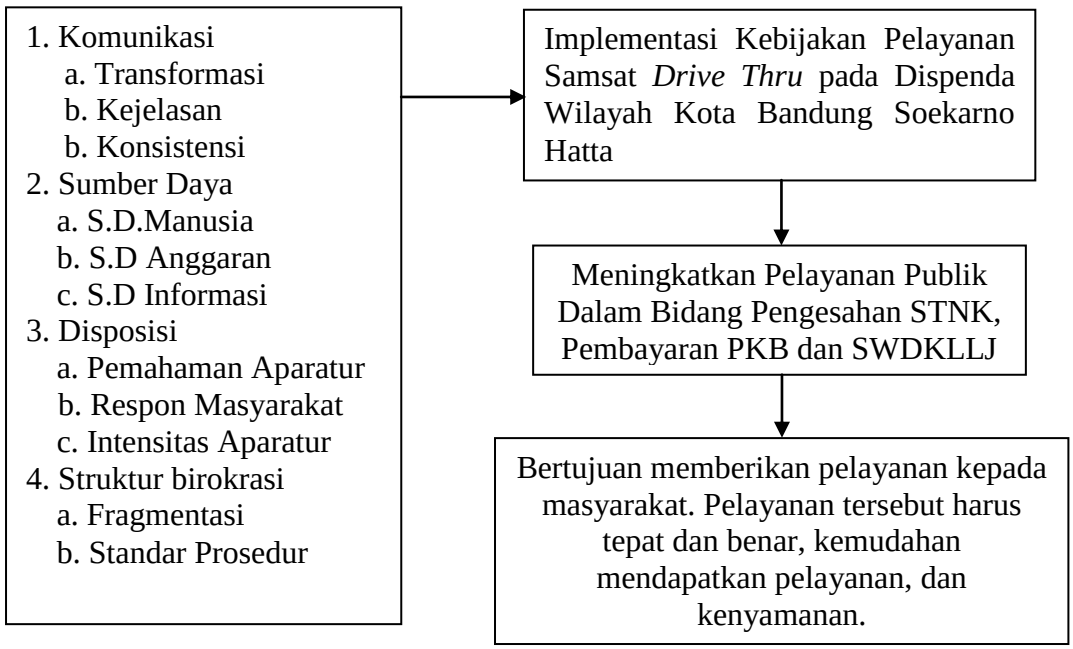
4). Struktur Birokrasi adalah faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, dalam memberikan informasi tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Struktur birokrasi dalam penelitian ini meliputi :

a. Fragmentasi, Penyebaran tanggung jawab oleh aparatur dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap aktivitas pegawai di tiap unit-unit kerja.

b. Standar Prosedur, Kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara singkat, kerangka pemikiran di atas dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1.2
Model Kerangka Penelitian



1.6 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang ditulis pada penelitian ini, khususnya yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan adalah dengan mencari kebenaran dalam penulisan berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusun dalam melakukan penulisan dan pengamatan.

Demikian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai :

> "Penyelidikan deskriptif menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang di alami, suatu hubungan kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang nampak, pertentangan yang meruncing dan sebagainya"(Unaradjan, 2000:139)

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari jawaban informan. Pendekatan kualitatif merupakan strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu:

1. Studi Pustaka *(Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Peneliti berusaha untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas, komprehensif, mengenai

peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaannya, serta referensi-referensi lain yang berkaitan dengan masalah penelitian yang diangkat dalam penulisan penelitian ini. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

2. Studi Lapangan *(Field Research)*

Peninjauan yang dilakukan langsung di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang menjadi objek penelitian dengan tujuan mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*. Peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi *(Observation)*

   Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan peneliti terhadap Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

b. Wawancara *(Interview)*

   Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara adalah teknik penelitian yang paling sosiologis dari semua teknik-teknik penelitian sosial, Ini karena bentuknya yang berasal dari interaksi verbal antara peneliti dan responden. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru.*

c. Dokumentasi *(Documentation)* yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tentang Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Tehnik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *Purposive*, yaitu :

"teknik pengambilan sampel/informan dalam teknik ini yaitu siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan, pengumpulan data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Jadi, pengumpul data yang telah diberikan penjelasan oleh peneliti akan mengambil siapa saja yang menurut pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian" (Soehartono, 2002:63).

Informan khususnya Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini, yaitu:

1. Bpk Moh Wawan S.sos di bidang Pusat Informasi Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Barat (POLDA JABAR). Beliau dijadikan nara sumber karena beliau mengetahui tentang prosedur dari sistem Pelayanan Samsat *Drive Thru*.
2. Bpk H. M Salman Fauzi S.IP., M.Si dibagian Bidang Pajak Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Beliau dijadikan narasumber karena mengetahui berbagai pungutan pajak dibidang pajak kendaraan khususnya PKB.
3. Bpk Drs Dharmawan dan Bpk Dedi Suhendar dibagian Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Provinsi Jawa Barat. Beliau dijadikan

narasumber karena mengetahui berbagai pungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

4. Mayarakat sebagai wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta demi terciptanya pelayanan publik yang profesional.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penulisan ini terdapat tiga teknik, yang dikutip dari pendapat Santori dan Komariah dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. Data *Reducation* (Redukasi data), yaitu laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok berdasarkan suatu konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan.
2. Data *Display* (Penyajian Data), yaitu menkatagorikan data dengan cara yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.
3. Data *Analysis* (Analisis Data), yaitu suatu fase penelitian kualitatif yang sangat penting karena memulai analisis data inilah peneliti dapat memperoleh wujud dari penelitian yang dilakukannya.
   (Santori, 2010: 96-97)

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efesien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterprestasikan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta No. 528 Bandung Tlp. (022) 7500240 Fax. (022) 7500240 Kode Pos : 40286.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	Tahun 2011									
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt
Observasi Lokasi Penelitian	■									
Pengajuan Judul Penelitian		■								
Penyusunan Usulan Penelitian			■							
Pengajuan Surat ke Tempat Penelitian				■	■	■				
Seminar Usulan Penelitian						■				
Pelaksanaan Penelitian					■	■	■	■		
Penulisan Skripsi					■	■	■	■		
Sidang							■			
Revisi Skripsi								■		
Wisuda										■