BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada (Saragih, 2006). Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Tetapi, kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Dwiyanto, 2006).

Pemerintah yang diwakili Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sendiri mengakui bahwa masyarakat selama ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya (www.tempointeraktif.com, 2003). Ardin (2007) menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi dirasakan semakin menurun dan buruk ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi. Lebih memprihatinkan lagi, penyedia pelayanan kepada masyarakat di beberapa instansi pemerintah secara terang-terangan dan

tanpa rasa malu meminta sejumlah uang tertentu yang tidak rasional jumlahnya. Masyarakat yang mendaptakan pelayanan publik dari pihak aparatur pemerintah selayaknya pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit serta memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan agar terciptanya kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik *(Public Service)* yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemenrintah sebagai pelayan publk semakin pesat perkembangannya. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah. Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas- tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada pada pelakasanan dalam rangka kecepatan dalam pembayaran pajak kendaraan.

Pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan publik mengenai peraturan pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap diseluruh Indonesia, mengacu pada aturan tersebut di Jawa Barat, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor

11 Tahun 2016 tentang Pajak Daerah khususnya untuk jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian (POLDA JABAR), Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat, dan PT. Jasa Raharja (Persero).

Pemerintah provinsi jawa barat dalam melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (Samsat). Membuat teobosan dengan mengeluarkan kebijakan Samsat *Drive Thru* diseluruh Jawa Barat Terbentuknya SAMSAT ditandai dengan dikeluarkannya keputusan tim pembina samsat provinsi jawa barat yang terdiri dari direktur lalu lintas polda jabar, kepala badan pendapatan provinsi jawa barat dan kepala cabang PT. jasa raharja (persero) jawa barat tentang pelayanan Samsat *Drive Thru.*

Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Barat memiliki 33 Kantor Cabang Pelayanan Bapenda 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 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 Bapenda

Provinsi wilayah yaitu: Cabang Pelayanan Bapenda Provinsi Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, Cabang Pelayanan Bapenda Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan dan Cabang Pelayanan Bapenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta. Ketiga Bapenda ini memiliki tugas dan fungsi yang sama khusunya di bidang Pelayanan Samsat *Drive Thru.*

Diantara 3 Kantor Cabang Pelayanan Bapenda 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 sebagai cabang samsat *Drive Thru,* dasar penulis melakukan penelitia di Bapenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta sebagai cabang Samsat *Drive Thru* dikarnakan permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* mengenai terjadinya penumpukan kendaraan bermotor pada saat masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor itu terlihat diberita online situs Lapor.

Layanan *Drive Thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program *Quick Wins* dan juga salah satu bentuk perbaikan pelayanan di Kantor Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta dimana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dilaksanakan di luar Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dan hanya membutuhkan waktu transaksi sekitar 5 (lima) menit. Masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta, melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* apakah dapat meningkatkan pelayanan

publik yang profesional dibidangnya. Keberhasilan produk kebijakan dari adanya pencapaian yang ingin dicapai dengan dibentuknya pelayanan Samsat *Drive Thru* yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang dicapai.

Berdasarkan masalah yang timbul mengenai pelayanan dikantor Samsat *Drive Thru* wilayah cabang III Soekarno Hatta mengenai pelayanan yang diberikan pihak Samsat yaitu terjadi penumpukan kendaraan saat melakukan cek nominal pembayaran kendaran serta penumpukan cek nominal pembayaran pajak, masalah yang timbul itu semua dipengaruhi oleh sosialisasi dari pihak aparatur dengan dibentuknya samsat *Drive Thru* bahwa pelaksanaannya hanya butuh 5 *(lima)* menit tapi realita dilapangan berbeda yaitu membutuhkan waktu relatif lama yaitu 9-12 *(sembilan sampai dua belas)* menit pada setiap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun seharusnya dengan dibentuknya Samsat *Drive Thru* kecepatan dalam pembayaran pajak bisa berjalan denga mudah dan cepat, kemudian masalah waktu pelayanan harusnya dibuat SOP yang jelas dan tepat bukan hanya sosialisasnya saja tapi ada aturan, untuk kinerja pelayanan yang lebih baik di Bapenda Melalui Samsat *Drive Thru* Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.

Mengacu pada layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, sosialisasi yang memberitakan bahwa pelayanan samsat kurang optimal, kondisi dilapangan terlihat dari indikasi permasalahan yang dipaparkan oleh media elektronik yaitu layanan aspirasi dan pengaduan Online Rakyat (LAPOR):

> “Terdapat antrean Pasthrough STNK di Samsat Bandung (Soekarno Hatta Kiaracondong) kira-kira kendaraan yang berhenti sebanyak 50 kendaraan pada tanggal 1 Februari 2014, Pukul 08.15.Apakah terdapat upaya dari

> pihak kepolisian untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan hal ini?Mohon informasinya".
> *Sumber:(https://www.lapor.go.id/id/1171294/pelayanan-di-samsatbandung buruk.html)*

Berdasarkan uraian berita diatas oleh layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Lapor) memberitakan terjadi penumpukan kendaraan pada saat pembayaran cek nominal di kantor Samsat *Drive Thru* di cabang wilayah III soekarno hatta, seharusnya dengan dibentuknya samsat *Drive Thru* bisa mempermudah dan meminimalisir permasalahan-permasalahan yang timbul mengenai pelayanan yang cepat dan tepat, dan tidak terjadi kasus berita yang memuat mengenai Samsat *Drive Thru.*

Kemudian mengecau pada berita online lainnya yaitu berita mengenai penunggakan pajak kendaraan yang terjadi di jawa barat, walaupun kemudahan dan terobosan mengenai kebijakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat sudah banyak dibuat namun tidak serta merta mengurangi tunggakan pajak kendaraan itu terlihat pada berita :

> "Kepala Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, Maulana Indra Wibawa mengatakan, program ini bertujuan untuk penertiban administrasi dan "kepastian hukum atas kepemilikan kendaraan bermotor."Masih terdapat kendaraan bermotor yang kepemilikannya bukan atas nama sendiri. Banyak pula yang tidak melakukan daftar ulang," Menurut catatannya, di Jawa Barat terdapat 34,57 persen dari 14,57 juta pemilik kendaraan yang tidak membayarkan pajaknya dan tidak melakukan pendaftaran ulang atas kendaraan mereka".
> Sumber:(http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2016/11/21/sanksi-sosial-pajak-lebih-efektif-di-kota-bandung-385390)

Kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan sudah banyak dipermudah dengan beberapa terobosan kebijakan sebagai contohnya dibentuknya Samsat *Drive Thru* yang mempermudah cepat dan tepat dalam proses

pelaksanannya namun masyarakat masih saja banyak yang menunggak pajak kendaraan bermotor khusus nya di jawa barat, seperti yang diberitakan halaman pikiran rakyat, seharusnya dengan dibentuknya Samsat *Drive Thru* dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak kendaraan.

Dalam penelitian ini penulis memaparkan dua penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti tentang penelitian Samsat *Drive Thru* penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu mengenai Samsat *Drive Thru* antara lain :

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh beberapa orang seperti yang pernah dilakukan oleh Leganek Mawardi (2011) dengan *Judul Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka Mendukung Transparansi Telayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan* yang menyebutkan bahwa kualitas kualitas Pengembagan Sistem *Drive Thru* merupakan upaya mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, *image* buruk Samsat di masyarakat tentang banyaknya calo atau perantara yang menawarkan jasa, berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan.

Pada penelitian terdahulu permasalahan penelitian di latar belakangi dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat. Untuk itu

perlu pembuktian dari Polri tentang proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan. Sistem dan mekanisme telah berjalan sesuai aturan di Samsat Jakarta Selatan tetapi masih belum transparan sehingga birokrasi dirasakan masih terlalu panjang atau berbelit-belit. Metode yang digunakan kuantitatif yang mengambil teori Zeithaml seperti dikutip oleh Agung Kurniawan menyebut ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Novia Rahmawati (2013) dengan judul *Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota)* yang menyebutkan bahwa meningkatnya jumlah kendaraan bermotor maka semakin tinggi juga tunggakan pajak kendaraan bermotor. Di wilayah Kota Batu yang menggunakan layanan induk (konvensional) dan layanan *Drive Thru* tercatat tunggakan pajak kendaraan bermotor sebesar 13.124 atau sebesar 17% yang sebagian besar tunggakan tersebut berasal dari sepeda motor data tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas mengenai Samsat *Drive Thru* masih kurang optimal dalam pemasukan pajak kendaraan bermotor perbandingan penerimaan pendapatan sebelum dan sesudah adanya penerapan layanan Samsat *Drive Thru.*

Pada penelitian terdahulu permasalahan penelitian di latar belakangi dengan permasalahan kareana dengan dibentuknya Samsat *Drive Thru* tidak serta merta meningkatan pendapatan daerah dalam pajak kendaraan bermotor, itu terlihat masih lumayan besar pajak kendaraan bermotor yang menunggak pajaknya, yang menjadi perbedaan dari penelitian ini yakini metode nya,

kemudian dari teori yang digunakan, serta yang menjadi persamaan yakni sama mengenai samsat *Drive Thru.* Penelitian ini mengambil metode Kuantitatif yang mengambil teori Ravianto:1998.

Walaupun penelitian mengenai Samsat *Drive Thru* sudah banyak yang melakukan riset penelitian namun berbeda dengan penelitian ini karena dari segi riset penelitian pada segi kualitas pelayanan mengengenai Samsat *Drive Thru* masih sedikit, dan yang membuat penting dari penelitian ini adalah suatu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah pasti birokrat yang menjalankannya atau aparatur yang memberikan pelayanan maka dari itu penelitian mengenai kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat melalui pelayanan Samsat *Drive Thru* dirasa menjadi penting diteliti.

Kemudian berdasarkan dengan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik membuat penelitian mengenai kualitas pelyanan samsat *Drive Thru* dengan judul **"Kualitas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat (Studi Pada Samsat *Drive Thru* Cabang Wilayah III Soekarno Hatta).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat Studi Pada Samsat *Drive Thru* Cabang Wilayah III Soekarno Hatta dilihat dari faktor

Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bapenda Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta Provinsi Jawa Barat.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui (*Tangibles*) bukti fisik yakni bangunan, aparatur dan fasilitas pendukung lainnya dalam pelayanan Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.
2. Untuk mengetahui (*Realibility*) keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.
3. Untuk mengetahui (*Responsiveness*) daya tanggap yakni keinginan para aparatur untuk membantu dan memberikan pelayanan Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.
4. Untuk mengetahui (*Assurance*) Jaminan yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.
5. Untuk mengetahui (*Empathy*) empati meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi dalam pelayanan Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

a. Penelitian ini dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang kajian kualitas pelayanan publik dan juga dapat memberikan manfaat ilmu di bidang pemerintahan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman, serta semangat belajar peneliti dalam melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelyanan Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas terkait, agar dapat menindak lanjuti segala masalah mengenai kualitas pelyanan Bapenda Samsat *Drive Thru* di Cabang Wilayah III Soekarno Hatta.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama sebagai bahan informasi bagi masyarakat serta dapat memberikan pemahaman mengenai pajak kendaraan bermotor