

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tantangan pelayanan publik akhir-akhir ini tidak hanya dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik. Upaya dalam meningkatkan arti dan integritas pelayanan publik sangat diperlukan di dalam masyarakat, tetapi mereka sebaiknya diikuti dengan pemahaman yang jelas terkait beberapa tren penting dalam bidang pelayanan publik yang memperkuat nilai dan komitmen pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari

empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada Pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Hal yang terpenting kemudian adalah bagaimana Pemerintah mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan jasa pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip keadilan dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi, dalam artian pelayanan yang diberikan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan harus diberikan pada seluruh masyarakat tanpa memandang pangkat, status, atau golongan, artinya semua masyarakat mempunyai hak yang sama terhadap pelayanan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Dalam kondisi masyarakat seperti ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Peningkatan pelayanan publik merupakan pendorong bagi Instansi Pemerintah Kabupaten Bone Bolango untuk meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan dimensi kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan. Konsep

tersebut secara terus menerus telah dikembangkan khususnya pada Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor SAMSAT merupakan salah satu dari wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah dibidang pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan. Sistem administrasi manunggal Di bawah satu atap (SAMSAT) merupakan salah satu sistem kerja secara terpadu antara Polri, Dinas pendapatan provinsi, dan PT jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan yang menyangkut segala urusan kendaraan bermotor termasuk surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor serta kelengkapan surat-surat para pemakai jalan raya. Kelengkapan kendaraan bermotor yang dilayani oleh Kantor SAMSAT meliputi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bukti Kepemilikan. Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) serta Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), termasuk juga Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”.

Dari pembahasan di atas peneliti lebih cenderung membahas tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kenyataanya pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango belum maksimal. Ada beberapa masalah yang berkaitan pada kualitas pelayanan, Seperti yang diketahui bahwa citra pelayanan kantor pemerintahan pada umumnya termasuk pada Kantor Samat Kabupaten Bone Bolango sudah menjadi hal yang umum diperbincangkan bagi masyarakat. Untuk mengurus pajak kendraan bermotor (PKB) biasanya sesuai kesepakatan pelayanan kantor tersebut minimal 10 menit, sedangkan bea balik nama kendraan bermotor (BBNKB) 30 menit, akan tetapi prosesnya bisa sampai 30-60 menit karena sulitnya proses pengurusan seperti dilempar dari satu petugas ke petugas lain dan

terkesan lambat, harus kembali berkali-kali ketika semua kelengkapan surat belum lengkap, serta minimnya informasi untuk syarat-syarat pendaftaran pembayaran pajak maupun balik nama kendaraan dalam proses pelayanan tersebut. Adanya perlakuan yang tidak adil sesama pembayaran pajak dan tidak maksimal pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada pelaksana atau fasilitasnya ruang tunggu dikantor samsat tersebut masi belum memadai dalam proses pelayanan, dikarenakan ruangnya masih terbuka dan tidak ber-AC sehingga masyarakat atau wajib pajak tidak betah menunggu prosesnya. Semuanya akan berdampak tidak baik pada pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas penulis melihat bahwa kualitas pelayanan publik akan berjalan baik apabila didukung oleh unsur-unsur utama dan unsur-unsur pendukung dalam hal ini yaitu sumber daya manusia yang handal dan fasilitas yang memadai. Menurut Lewis (Tjiptono 2007 : 121) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspetasi pelanggan.

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti berpendapat bahwa dalam pelayanan, kita harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengunjung sehingga dapat terwujud pelayanan yang maksimal.

Dengan mengacu pada kenyataan yang ada maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan formulasi judul: “Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Pelaksanaan pelayanan publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango belum maksimal.
- 1.2.2 Kurangnya informasi tentang proses pelayanan yang diberikan.
- 1.2.3 Rendahnya pengetahuan pegawai dalam pelayanan, serta terkesan lamban dan kurang cepat dalam bertransaksi.
- 1.2.4 Terbatasnya fasilitas Kantor sehingga menghambat dalam proses pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dan sumbangsih pemikiran pada pimpinan khususnya dalam pelayanan dikantor tersebut.