

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan semakin diperjelas dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kehidupan masyarakat banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi.

Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut Pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari Pemerintah.

Pemerintahan modern, dengan kata lain adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani

masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan

dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama<sup>1</sup>. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Untuk saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan pelayanan yang baku oleh Pemerintah. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan Aparatur Pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan

Berbicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Jika bicara tentang pelayanan public, Samsat merupakan sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi (Dispenda), dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada suatu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan

---

<sup>1</sup> Buku memahami ilmu pemerintah, Dr. muhamad Labolo, Rasyid 1997:11

Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Lokasi Kantor Bernama Samsat umumnya berada dilingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada dimasing- masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan disetiap kabupaten/kota.

Adapun sejarah pembentukan Kantor Bersama Samsat adalah atas dasar diterbitkannya kebijakan-kebijakan sebagai berikut :

Menurut pasal 13 butir c Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut pasal 15 ayat (2) butir b Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Kewenangan yang dimaksud disini adalah melaksanakan penertiban STNK sebagai bagian dari mekanisme Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) sejak dikeluarkan surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Dirut Jasa Raharja Tahun 1999. instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau 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. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Mutasi kendaraan akan mengubah informasi yang ada di STNK, BPKB, dan plat nomor kendaraan dengan yang baru. Jika kamu tidak melakukan mutasi kendaraan atau menundanya terlalu lama, saat ingin melakukan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan membayar pajak kendaraan akan mengalami kesulitan. Pasalnya, pengurusan administrasi kendaraan biasanya tergantung pada domisili tempat tinggal pemiliknya.

#### **TABEL JUMLAH MUTASI KENDARAAN BERMOTOR SETIAP TAHUN**

TAHUN	MUTASI KENDARAAN BERMOTOR
2019	8.543
2020	4.565
2021	7.568
2022	8.897
JUMLAH	29.573

sumber: Samsat Jakarta Timur<sup>2</sup>

Adapun data Mutasi kendaraan di atas setiap tahunnya samsat Jakrta timur, seharusnya dari jumlah yang setiap tahunnya meningkat pelayanan samsat dalam hal mutasi lebih di kembangkan.

Layanan SAMSAT Jakarta timur pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, SAMSAT Jakarta timur harus mampu melayani masyarakat secara optimal dalam hal pemberian pelayanan, kinerja peralatan, dan cara kerja yang ada saat ini. Selanjutnya, sebagai wajib pajak, kepuasan masyarakat sangat penting dalam memperhatikan pelayanan. Wajib Pajak tidak merasakan secara langsung imbalan dari membayar pajaknya, sehingga wajar jika tata cara pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang efektif akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak, yang akan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi segala kewajibannya.

Berdasarkan uraian diatas untuk mengukur suatu pelayanan tersebut berkualitas maka penulis menggunakan indikator yang mengacu pada 5 (Lima) dimensi menurut tjiptono, et al (2012: 174) yaitu Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), empati (empaty), Jaminan (assurance) dan Ketanggapan (Responsiveness).

menginginkan pelayanan yang lebih optimal dari pemerintah. Mereka menuntut menginginkan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana diketahui bahwa Instansi pemerintah itu sendiri merupakan indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apa yang diberikan pemerintah kepada warganya merupakan cerminan dan pelayanan publik yang ada di negara tersebut.

<sup>2</sup> Sumber kantor samsat Jakarta timur

Pemerintah telah melakukan beberapa langkah, antara lain merevisi regulasi pelayanan dalam rangka menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya yang dilakukan selama ini masih jauh dari

harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi tersebut, maka di perlukan adanya upaya percepatan dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif.

pelayanan yang berkualitas itu menghasilkan kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat merupakan tanda utama kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Semakin banyak manfaat yang dinikmati rakyat semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan aparatur negara.<sup>3</sup> Tingkat kepuasan yang rendah akan menyiratkan sistem pelayanan yang buruk bagi otoritas publik. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat maupun kepada atasan / pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur kinerja suatu instansi pemerintah, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.<sup>4</sup> Salah satu harapan masyarakat kepada pemerintah adalah agar pemerintah meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan yang berkualitas, sehingga disusun suatu peraturan dan ketentuan untuk kepentingan masyarakat. Diharapkan pelayanan yang diberikan lebih tepat sasaran dan komprehensif.

Banyak masyarakat yang mengeluhkan karena kurang responsifnya aparatur dalam menyelesaikan berkas mutasi masyarakat . Penulis mengambil beberapa ulasan masyarakat di laman Google Samsat jakarta Timur . Banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai sistem pelayanan . banyaknya pungli. Hal ini sangatlah disayangkan, dimana para aparatur pemerintah harus siap dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di situasi dan kondisi apapun, dan harus transparan, tidak boleh meminta uang lebih pada masyarakat. Berikut adalah beberapa ulasan masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan samsat jakarta timur:

---

<sup>3</sup> Menurut Kotler dalam Tjiptono (2012: 157)

<sup>4</sup> Mengutip dari Wahjoe Pangoestoti & Ramadhani Setiawan dalam Dzurrotin Nasihah (2020: 176)

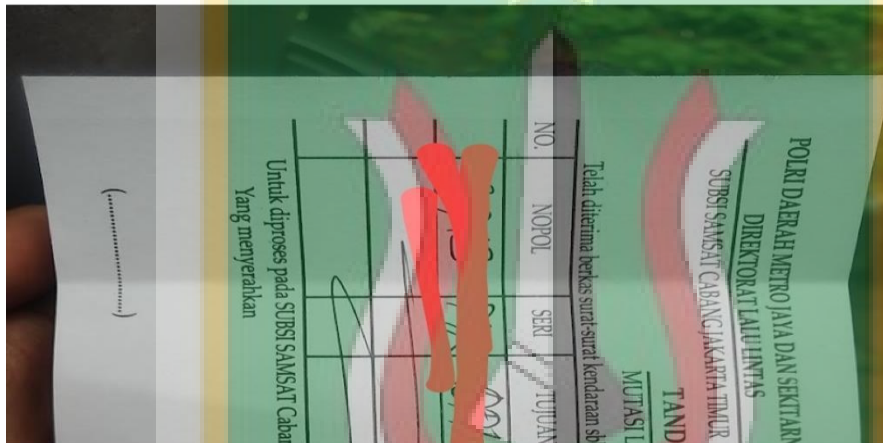
19.38

2 ulasan · 2 foto

★★★★☆ 4 bulan lalu

Tanggal 15 Feb 2022 kemarin mencoba mengurus cabut berkas / mutasi keluar ranmor r2, dari JakTim ke Depok jabar, dan selesai pencabutan berkas di Samsat Jaktim 18 Feb 2022. Secara pelayanan sudah lebih baik, cepat, tepat, dan bersih dari cek fisik, cek data komputer It.3, pengurusan fiskal, dan pencabutan arsip STNK. Tp sayang msh ada oknum PUNGLI di It.2 pojok kanan di loket mutasi luar daerah, untuk pengambilan / penarikan berkas mutasi keluar ranmor r2 biayanya dipatok seharga Rp. 260.000 (tanpa ada kwitansi), padahal biaya untuk R2 hanya Rp. 150.000. semoga menjadi perhatian untuk perbaikan ke depannya.

👍 8



Q samsat jakarta timur

sumber: Laman Google Samsat Jakarta Timur<sup>5</sup>

kemudian ada ulasan mengenai pelayanan mutasi di laman lampiran google samsat Jakarta timur

<sup>5</sup> Laman google samsat



Sumber: laman google samsat Jakarta timur<sup>6</sup>

ternyata Masih banyak ditemui berbagai keluhan dari masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Mulai dari prosedur yang terlalu sulit, antrian pelayanan yang panjang, infrastruktur pelayanan yang kurang memadai, pemusatan orang yang mencari pelayanan di satu instansi, hingga adanya pungutan liar atau pungli, bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Tentu saja, ini hanya beberapa temuan yang dapat ditemukan di berbagai daerah di Indonesia.

Mengurus mutasi kendaraan identik dengan suatu yang ribet, berbeli-belit, buang-buang waktu, pungli, calo dan lamanya kinerja pegawai yang berteleh-teleh . Sehingga banyak orang yang menyerahkan pengurusan dokumen kendaraan tersebut ke biro jasa. Sebenarnya jika mengetahui cara dan prosedurnya, dan kinerja pegawainya bagus ,maka mengurus mutasi kendaraan sendiri tidak serumit dan sesulit yang dibayangkan. Selain itu masih banyak pegawai yang meminta pungli agar berkas cepat keluar, hal itu tidak boleh dalam birokrasi.

Pada saat ini permasalahan yang biasanya terjadi di SAMSAT Jakarta timur bagi masyarakat yang mengurus terkendala pada sistem pembayarannya, dan sistem kinerja pegawai yang sangat lama mengurus berkas, yang seharusnya hanya membutuhkan waktu 7 hari kerja, masih banyak yang sampai 14 hari kerja sehingga banyak masyarakat yang kesal, dan banyak masyarakat saat mengurus mutasi kendaraan di mintai biaya lebih, dimana yang seharusnya untuk kendaraan roda dua di kenai biaya 150.0000 malah di kenai biaya 250.0000 padahal sudah jelas-jelas di daftar tertulis, jika masyarakat tidak sadar maka bisa di mintai lebih lagi.

<sup>6</sup> Sumber: laman google samsat Jakarta timur

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi di berbagai kota besar dan kecil di seluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pengurusan pembuatan surat tanda nomor kendaraan, bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pengurusan Mutasi kendaraan bermotor masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan Mutasi kendaraan bermotor tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi, dan tidak tepat waktu. Di era reformasi seperti sekarang justru tindakan yang demikian kurang mendapat simpatisan dari masyarakat. Namun perilaku aparaturnya yang melakukan tindakan penyalagunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di samsat jakarta timur. Dalam ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian, yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam, Pengurusan Kendaraan Bermotor”.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penulisan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam Pengurusan Mutasi Kendaraan Bermotor”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu mengubah kinerja pegawai para aparaturnya dan menjadi masukan supaya dapat menjalankan kewajibannya secara profesional dan bertanggung jawab di Samsat jakarta timur

### **2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan terhadap pembaca atau mahasiswa yang ingin meneliti tentang kinerja pegawai



## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pokok permasalahan yang dibahas, maka penulis akan menguraikan secara singkat bab- bab yang tercantum. Adapun sistematika penulisan dari masing-masing bab, yaitu: bagian awal penelitian terdiri dari halaman judul, daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel.

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi wawasan umum tentang arah penelitian yang dilakukan, dengan ini pembaca dapat mengetahui latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam Pengurusan Mutasi Kendaraan Bermotor”.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi hal-hal mengenai teori-teori dan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lainnya. Dengan ini pembaca dapat mengetahui tinjauan hasil penelitian (penelitian terdahulu yang relevan), kerangka teori, dan kerangka pemikiran yang berguna untuk memberikan gambaran terhadap suatu penelitian. Dalam hal ini, yaitu penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam Pengurusan Mutasi Kendaraan Bermotor”.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang metode-metode apa saja yang akan digunakan oleh peneliti dalam meneliti kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Samsat Jakarta Timur. Bab ini berisi pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian supaya pembaca mengetahui kapan penelitian ini dilakukan.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan gambaran umum yang dilakukan oleh peneliti Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam Pengurusan Mutasi Kendaraan Bermotor.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran-saran yang diberikan untuk disampaikan kepada objek penelitian atau sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Di bagian akhir ada daftar pustaka yang berisi sumber-sumber ilmiah yang diperoleh penulis untuk menyusun sebuah penelitian. Istilah daftar pustaka digunakan untuk menyebutkan daftar yang berisi bahan-bahan pustaka yang digunakan oleh penulis, baik yang dirujuk ataupun yang tidak dirujuk dalam teks.

## LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi lampiran wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan yang paham mengenai permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis di Sudin Dukcapil Jakarta Barat. Selain itu, pada bagian ini juga berisi beberapa dokumentasi yang diambil oleh peneliti.

