

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik terhadap masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah di dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahannya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah sudah dilaksanakan dan terus mengalami pembaharuan. Pada dasarnya pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Meskipun sudah adanya Undang Undang tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dan pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah belumlah memuaskan.¹

¹ Lijan Poltak Sinambela *et al*, 2016, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Hlm.3

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Provinsi yang terdiri dari Kabupaten dan Kota. Dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah serta pelayanan kepada masyarakat, tiap-tiap daerah tersebut memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.² Untuk menyelenggarakan Otonomi daerah, penyerahan, pelimpahan dan penugasan urusan pemerintah kepada daerah harus diikuti dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional secara adil, termasuk perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan daerah.³

Samsat adalah Sistem Manunggal Satu Atap yang di dalamnya terdiri dari 3 unsur pelayanan yang saling bersinergi. 3 unsur pelayanan tersebut adalah POLRI, JASA RAHARJA dan UPPD (unit pelayanan pendapatan daerah) sebagai kepanjangan tangan dari BAPENDA (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Tengah di daerah. UPPD Kabupaten Klaten adalah UPT (unit pelaksana teknis) di daerah yang melaksanakan pemungutan pajak di daerah (Kabupaten / Kota) yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Tengah. Sebagai kepanjangan tangan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

UPPD Kabupaten Klaten melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klaten. Dengan dasar Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor (SAMSAT) maka, UPPD

² Indinisyah Indah Pangalila, "Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 1, 2015, hlm. 10.

³ Syarif Saleh, 1953, *Otonomi Daerah*, Jakarta, Nusa Media, hlm. 31

Kabupaten Klaten tidak lagi sendirian dalam memberikan pelayanan kendaraan bermotor pada masyarakat.

Bersama sama dengan POLRI dan JASA RAHARJA maka aktifitas pelayanan pada masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat lebih di optimalkan lagi dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. POLRI bertugas untuk melaksanakan kegiatan penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, lalu lintas dan angkutan jalan. Jasa Raharja bertugas untuk melaksanakan kegiatan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan, penghitungan asuransi kecelakaan pada pengendara (roda 4 atau roda 2) sedangkan UPPD melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah UPPD / Samsat Kab Klaten. UPPD/ Samsat Kab Klaten ini milik dari Bapenda (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) yang berada di provinsi Jawa Tengah. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau yang disebut dengan *on roof system* merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan atau kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. UPPD / Samsat Kab Klaten termasuk dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor.⁴

⁴ Widanarko, 2010, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*, Jakarta, Gramedia, hlm. 3

Dengan demikian sinergitifitas ke 3 unsur tersebut terpenuhi dan dalam menjalankan tugas dimaksudkan agar mempermudah pelayanan pada masyarakat luas. UPPD/Samsat Kab Klaten merupakan instansi pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena sesuai dengan visi dari UPPD/Samsat Kab Klaten yaitu pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan aman demi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD/Samsat Kab Klaten.

Aparatur pemerintah sejatinya tidak untuk melayani diri sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada semua masyarakat tanpa membedakan dan melihat suku, agama, ras maupun golongan.⁵

Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dengan adanya penyerahan kewenangan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah otonomi, memberikan keleluasaan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁶

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dasar dan landasan aparatur pemerintah untuk melaksanakan dan

⁵ Ellia, "Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat", *eJournal Pemerintahan Integratif*, III, 2015 (3): . hlm 381-393

⁶ Ibid 33

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya dari pemerintah untuk memudahkan masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan. Pelayanan publik sendiri adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷ Apabila kualitas pelayanan publik dirasa kurang memuaskan, ini menjadi tuntutan masyarakat agar mendapat pelayanan yang profesional dan berkualitas, meskipun kadang tuntutan itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena aparatur Pemerintah yang belum memaksimalkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 khususnya Pasal 3 yang memuat tentang batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait serta penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas asas pemerintahan.

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada setiap jenis pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak pihak terkait sesuai Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 20. Penetapan Standar Pelayanan Publik

⁷ Tarigan ,2017, “Tinjauan Hukum Administrasi Negara tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009”, *Hukum dan Negara* Vol.5 No.1

tujuannya untuk menciptakan pelayanan yang efisien , efektif, transparan dan berkualitas kepada pengguna layanan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi ada juga tantangan bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sejalan dengan hal tersebut pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai.⁸

Kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap hukum itu tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan yang di khawatirkan akan membawa konsekuensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan STNK nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian ini akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi.

⁸ Mu'min, "*Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Palu* " , Nusa Media, 2013, hlm 145.

Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang di inginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten adalah kepuasan penerima layanan. Kepuasan ini akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ada. Namun masyarakat yang wajib pajak di unit UPPD/Samsat Kab Klaten beranggapan setiap masyarakat yang datang berurusan ke unit UPPD/Samsat Kab klaten adalah bertemunya dengan pegawai berseragam yang sopan dan ramah, cepat dalam memberikan pelayanan, tidak mata duitan dan sudah profesional. Tetapi masih ada yang mengeluh juga karena kurangnya lahan parkir dan kurang luasnya ruang tunggu dan juga masih banyaknya calo yang masih mengganggu wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak karena wajib pajak banyak yang beranggapan kalau aparat selalu mengutamakan calo terlebih dahulu. Maka dari itu aparat harus bisa meningkatkan kualitas publik supaya tidak ada keluhan wajib pajak lagi.

Begitulah gambaran aparatur pemerintah unit UPPD/ Samsat Kab Klaten. Masyarakat yang sedang wajib pajak juga merasakan puas dengan pegawainya saat memberikan pelayanan. Pelayanan publik di UPPD/Samsat Kab Klaten yang sangat cepat dan tidak berbelit-belit sudah berhasil membuat wajib pajak tidak merasakan bosan saat menunggu nomor antriannya,

masyarakat pun merasa puas dengan tingkat kualitas yang diberikan oleh unit UPPD/ Samsat Klaten.

Dilihat dari penyelenggaraanya, pelayanan publik sudah memenuhi kepuasan masyarakat antara lain adalah dalam pola pelayanannya yang sudah responsif, dan informatif yang tepat tersampaikan kepada masyarakat secara jelas. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah salah satunya dengan meningkatkan SDM aparatur pemerintah serta efektifitas kerjanya dan dengan didukung fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Karena fasilitas yang tidak memadai akan menghambat proses jalannya pelayanan publik.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut juga telah menjadi agenda program pemerintah, sebagaimana tertuang dalam RPJM 2004-2009, khususnya tertuang dalam Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif telah dilakukan berbagai kegiatan, antara lain menyusun RUU Pelayanan Publik yang merupakan dasar hukum dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendorong penerapan ISO-9001:2000 pada unit-unit pelayanan publik, sosialisasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan sosialisasi pedoman penyusunan standar pelayanan publik di berbagai daerah.⁹

⁹ Hardiyansyah, 2011, *kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, Gava Media, hlm.124

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten menyebabkan belum terselenggaranya pelayanan publik secara optimal. Berdasarkan latar belakang penelitian penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul : Upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPPD/ SAMSAT KABUPATEN KLATEN.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana upaya pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat upaya pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya ilmu di bidang Hukum Administrasi Negara yang berkaitan dengan Upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Dalam

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPPD/Samsat Kab Klaten.

2. Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan yang berharga yang berupa saran untuk di jadikan bahan pertimbangan bagi UPPD/Samsat kab Klaten dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.