

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Bangsa Indonesia telah melaksanakan pembangunan yang pesat dalam kehidupan nasional yang perlu dilanjutkan dengan dukungan dan seluruh potensi sumber daya manusia. Pembangunan yang dilaksanakan di Indonesia dilakukan di segala bidang, yaitu di bidang ekonomi, sosial budaya, dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur.

Agar proses pembangunan selanjutnya berjalan lancar perlu adanya hubungan yang selaras, serasi dan seimbang antara organisasi pemerintah dan publik. Dimana organisasi pemerintah memiliki misi menyelenggarakan pelayanan publik disamping misi pelayanan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan publik dan tidak dapat diselenggarakan oleh organisasi lainnya. Sementara itu publik sebagai suatu kelompok masyarakat ikut berpartisipasi dalam pelayanan. Misi pelayanan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur yaitu melayani, mengayomi dan memberdayakan masyarakat. Seperti yang tertera dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia di bentuk dengan tujuan

untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa.

Dengan demikian, keberadaan organisasi pemerintah diperlukan untuk memenuhi kepentingan dan bekerja dalam rangka mengemban misi yang diamanatkan oleh publik dalam wujud pelayanan publik. Karena misinya mengemban tugas yang diamanatkan kepada masyarakat, maka tugas yang diemban sekaligus mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada publik.

Pengertian pelayanan publik tidak sekedar “*front line service provision*” saja, melainkan mempunyai pengertian yang luas, mencakup aktivitas-aktivitas yang secara langsung maupun tidak langsung dan secara fisik maupun tidak secara fisik melayani kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor : 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003. Tentang Pedoman umum penyelenggara Pelayanan Publik.)

Praktek penyelenggaraan pelayanan sejak ditetapkannya Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah telah menggeser paradigma pemerintahan, dari sentralistik ke desentralistik. Perubahan ini sekaligus mendukung

terselenggaranya tata pemerintahan yang baik (good governance) yang demokratik dengan elemen utama partisipasi masyarakat.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Agar pelayanan publik oleh aparatur negara dapat tercapai secara efisien dan efektif serta merata di seluruh pelaksana pusat maupun di daerah, selain di keluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 63/Kep/M.PAN/2003 Tanggal 10 Juli 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dan telah di keluarkan pula Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik unit pelayanan instansi pemerintah. Hal ini bertujuan agar badan-badan pemerintah

bidang pengendalian dan pengawas dapat memonitor kinerja unit-unit pelayanan instansi pemerintah dengan di hadapkan dengan rasa kepuasan masyarakat dalam menerima jasa pelayanan publik tersebut.

Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Ketetapan MPR RI dimaksud, maka perlu disusun landasan yang bersifat umum dalam suatu bentuk pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 63/Kep/M.PAN/2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik)

Dalam era pelaksanaan otonomi daerah (desentralisasi) saat ini serta semakin kritisnya masyarakat dalam menyikapi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, menuntut kerja keras Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terutama dinas-dinas pelaksana teknisnya agar harapan dan keinginan masyarakat dapat dipenuhi. Harapan atau keinginan masyarakat yang beragam dapat mengerucut menjadi satu harapan atau keinginan umum yang dapat disinkronkan dengan kinerja dari satuan organisasi perangkat daerah sebagai satu unit kerja pelayanan pemerintahan kota dalam bidang-bidang atau sector-sektor. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk Tahun 2008, telah ditetapkan sebanyak 12 SKPD yakni:

1. Inspektorat
2. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)
3. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT)
4. Dinas Kesehatan
5. Dinas Pendidikan
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. Dinas Pertamanan
8. Dinas Perhubungan
9. Dinas Pendapatan
10. Kecamatan Batununggal
11. RSUD Kota Bandung
12. Puskesmas Pasundan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000 pada ke-12 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) penyelenggara pelayanan publik tersebut di seluruh kecamatan di seluruh kota Bandung.

Sejalan dengan hal itu, Dinas Pendapatan Daerah kota Bandung yang berlokasi di Jl. Wastukencana No2 sebagai salah satu pelaksana teknis dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Bandung dan dengan dikeluarkanya Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor : 09/PD 1980 tanggal 10 Juli 1980, dimana Stuktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung mengalami perubahan, semula membawahi 5 (lima) satuan unit kerja dirubah menjadi 7(tujuh) satuan unit kerja, yaitu:

1. Sub Bagian Tata Usaha
2. Seksi Pajak
3. Seksi Retribusi
4. Seksi IPEDA
5. Seksi perencanaan, Penelitian dan pembangunan;
6. UPTD Pasar
7. UPTD Parkir dan Terminal

Dalam kegiatan satuan operasional satuan unit kerja tersebut diatas, khususnya dalam bidang pemungutan pajak/retribusi, dipakai sistem MAPENDA (Manual Administrasi Pendapatan Daerah) . Dengan sistem MAPENDA, petugas

melakukan kegiatan pemungutan pajak/retribusi secara langsung kepada Wajib Pajak/Wajib Retribusi ”door to door” .

Guna terdapat keseragaman struktur Dinas Pendapatan Daerah di seluruh Indonesia, dikeluarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 23 Tahun 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II, yang ditindak lanjuti oleh Pemerintah Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung, yaitu Peraturan Daerah Kotamadya Bandung No. 11 Tahun 1989 tanggal 30 Oktober 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung. Dengan dikeluarkannya Keputusan Mendagri No. 23 Tahun 1989 perlu disusun sistem dan prosedur Perpajakan, Retribusi Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya serta pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang lebih mutakhir sebagai penyempurnaan dari sistem dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu dengan Keputusan Mendagri No. 102 Tahun 1990 Tentang Sistem Prosedur Perpajakan Retribusi Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya, serta pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II seluruh Wilayah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan nama MAPATDA (Manual Pendapatan Daerah) .

Dengan diberlakukannya MAPATDA, maka sistem pemungutan pajak/retribusi daerah yang sebelumnya dilakukan secara “*door to door*” menjadi “*self assesment*” yaitu wajib pajak dan wajib retribusi menyetor langsung kewajiban pembayaran pajak/retribusi ke Dinas Pendapatan Daerah.

Berdasarkan visi, misi, dan tugas serta fungsi pokok yang dimiliki, Dinas Pendapatan Daerah koa Bandung memiliki beberapa sasaran guna terus

meningkatkan kualitas pelayanan mereka disamping sasaran mereka mengenai perumusan kebijakan operasional di bidang pendapatan yang merupakan sebagian kewenangan Dinas Pendapatan Daerah, yakni:

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan

Sejalan dengan hal itu, Dinas Pendapatan Daerah kota Bandung yang berlokasi di Jl. Wastukencana No2 sebagai salah satu pelaksana teknis dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki tanggung jawab besar dalam berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, peningkatan dan penyesuaian teknologi pelayanan, dan manajemen pemberian layanan publik yang handal. Hal ini harus dilakukan karena tuntutan dalam era reformasi dan masyarakat yang semakin mengetahui dan menyadari apa yang menjadi hak dan kewajiban pada pihak lain, maka pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan suatu keharusan untuk dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. Dengan demikian berarti Dinas Pendapatan kota Bandung harus mengubah pola berpikir, pendekatan, strategi dan manajemen dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat.

Hal tersebut perlu dilakukan mengingat pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih terdapatnya keluhan dari masyarakat di berbagai media khususnya media cetak yang mana dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah itu sendiri. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut terkait dengan kondisi objektif bahwa jika pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah belum optimal, maka dapat menyebabkan tidak optimalnya peran serta masyarakat dalam pembangunan kota.

Ketidak optimalan kinerja dari Dinas Pendapatan kota Bandung itu sendiri dapat disebabkan oleh beberapa faktor baik eksternal maupun internal. Terdapat beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi antara lain latar belakang masyarakat yang berbeda-beda yang dalam hal ini adalah para wajib pajak, ataupun kurangnya informasi yang tersedia maupun yang diperoleh oleh masyarakat, dan juga memang kelalaian dan kurangnya tingkat profesionalisme para aparatur pemerintah dan kurangnya infrastruktur yang tersedia, dan masih banyak hal lainnya.

Berbagai faktor tersebut menjadi indikasi-indikasi yang perlu di amati, di analisa dan di kelompokkan dalam kelompok-kelompok masalah yang krusial dalam mendapatkan output kinerja unit pelayanan Dinas Pendapatan Daerah kota Bandung ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh pelayanan masyarakat.

Untuk dapat diketahui tingkat pelayanan tersebut perlu dilakukan pengukuran-pengukuran tingkat pelayanan publik oleh unit pelayanan Dinas Pendapatan Daerah kota Bandung beserta kelengkapan infrastruktur dan prasarana dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa tersebut melalui indikator-indikator tertentu sehingga dapat diperoleh kepastian / indeks kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan termasuk kelemahan dan kendalanya. Hal tersebut dilakukan menurut pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan yang bersangkutan.

Dari latar belakang ini maka skripsi yang dibuat dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Atas Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung?
2. Seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2009 atas pelayanan Dinas Pendapatan Kota Daerah Bandung?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Setelah penulis mengidentifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian dari ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung ?
2. Untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2009 atas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung?

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan pemikiran dan bahan masukan yang bermanfaat bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanannya kepada publik.