

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembukaan atau Mukaddimah UUD 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia di bentuk dengan tujuan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa. Pokok-pokok kewajiban pemerintahan dalam pelaksanaan penyelenggaraan Negara untuk mencapai tujuan Negara dengan jelas secara garis besar tertuang dalam batang tubuh UUD 45 Pasal 5, Pasal 23, Pasal 27.

Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR – RI Nomor XI / MPR / 1988 tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. 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. )

Upaya penyelenggara Negara dalam implementasi pelayanan masyarakat tersebut di tuangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional ( Propenas) ialah salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, juga sebelumnya telah di keluarkan instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan Aparatur kepada masyarakat.

Agar pelayanan publik oleh aparatur Negara dapat tercapai efisien dan efektif serta merata di seluruh pelaksana pusat maupun di daerah, selain di keluarkannya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : 63 / Kep / M.PAN/ 2003 Tanggal 10 Juli 2003, telah di keluarkan pula, Menteri PAN keputusan nomor : Kep/ 25/ M.PAN/2/2004 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah tujuan 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. ( Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( PAN ) Nomor : 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003 Tanggal 10 Juli 2003. Tentang Pedoman umum penyenggara Pelayanan Publik. )

Pemerintah Daerah Jawa Barat khususnya wilayah kota Bandung, atas dasar peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan provinsi sebagai daerah otonom, telah melakukan tugas dan fungsi pemberian pelayanan masyarakat oleh unit – unit pelayanan masyarakat berupa pelayanan kebutuhan administrasi kendaraan bermotor melalui administrasi satu atap ( SAMSAT ) Kantor Bersama Samsat Jl. Pajajaran No. 88 Bandung yang sering disebut dengan Samsat Kota Bandung Barat dan atau Samsat Ditlantas Polda Jabar berdiri sejak tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi Kantor Bersama Samsat di Indonesia berdasarkan Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri dengan nomor : Kep/13/XII/1976, nomor : Kep/169/MK/IV/12/1976 dan nomor 311 tahun 1976.

Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Barat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan pelaksanaan pungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) di tingkat pemerintahan Kota Bandung.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi masyarakat Kota Bandung serta pengembangan sistem pemerintahan Kota Bandung dengan wilayah yang lebih luas, maka peranan Kantor Bersama Samsat Kota Bandung sekaligus pula semakin luas wilayah pelayanannya, hal ini memberikan dampak kepada masyarakat Kota Bandung yang lebih jauh jarak jangkauannya terhadap kebutuhan akan pelayanan pada Kantor Bersama Samat kota Bandung. ( Entri.2008. SAMSATKOTABANDUNG. <http://samsatkotabandung.blogspot.com> )

Untuk lebih memudahkan pelayanan Samsat kepada masyarakat Kota Bandung dan sekaligus didalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai tingkat indeks kepuasan masyarakat di dalam memberikan pelayanan Samsat, maka sejak tahun 2003 Kantor Bersama Samsat Kota Bandung telah dibagi menjadi 3 wilayah pelayanan Samsat yang terdiri dari Kantor Bersama Samsat Bandung Timur Jl Soekarno Hatta No. 523 , Bandung Barat Jl. Pajajaran No. 88 dan Bandung Tengah Jl. PHH Mustofa No.22 seperti yang ada pada saat ini.

## Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari visi misi tujuan dan sasaran yang di canangkan oleh kantor Samsat Bandung yang berpedoman pada keputusan Menteri PAN, di harapkan pelayanan Publik oleh Kantor Samsat Bandung memberikan kepuasan masyarakat pada indeks sangat puas.

Pada kenyataan pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dalam hal ini Kantor Samsat Bandung Barat saat ini masih banyak di jumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang di harapkan masyarakat, hal ini di tandai dengan adanya, berbagai keluhan masyarakat yang di sampaikan melalui media massa, kotak saran maupun pembicaraan di kalangan masyarakat. Banyak faktor yang menyebabkan keluhan masyarakat terhadap tingkat pelayanan kantor Samsat Bandung Barat. Apakah dari faktor infrastruktur, sarana dan prasarana, tingkat profesionalisme aparat, metode dan teknis pelayanan atau kemungkinan tingkat cara pandang masyarakat itu terhadap sistem yang berlaku. Oleh sebab itu perlu di ketahui permasalahan – permasalahan yang ada baik di tingkat kebijakan, managerial pelaksana pelayanan publik / masyarakat maupun pihak pengguna jasa pelayanan publik (masyarakat).

Faktor lingkungan internal dan eksternal kantor Samsat Bandung Tengah juga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, misalnya tingkat status dan kesibukan masyarakat yang berpengaruh terhadap tumbuhnya penyedia jasa pihak secara legal seperti Biro jasa pengurusan bermacam-macam kebutuhan seperti STNK, BPKB, Mutasi, SIM dan lain-lain, karena akibat perhitungan waktu yang terbuang ( di nilai waktu tersebut = Cost ) di banding dengan Cost keluar untuk jasa pihak ketiga, lebih menguntungkan membayar jasa pihak ketiga.

Faktor lain perilaku masyarakat yang tidak teratasi dengan budaya antri, kurang banyak membaca dan tidak terbiasa membuat satu rencana membuat tambahan waktu bagi pelaksana pelayanan untuk mengatasi masalah tersebut.

Berbagai faktor tersebut baik indikator standard pelayanan, kualitas infrastruktur khususnya teknologi informasi, sarana dan prasarana, organisasi pelayanan dan perilaku masyarakat serta faktor lingkungan yang berpengaruh harus menjadi indikasi – indikasi yang perlu di amati, di analisa dan di kelompokkan dalam kelompok – kelompok masalah yang krusial dalam mendapatkan output kinerja unit pelayanan Samsat Kota Bandung Barat ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh pelayanan masyarakat Samsat Kota Bandung Tengah, dalam pengurusan administrasi, registrasi, identifikasi dan pajak kendaraan bermotor.

Untuk dapat diketahui tingkat pelayanan tersebut perlu di lakukan pengukuran – pengukuran tingkat pelayanan publik oleh unit pelayanan kantor Samsat Bandung Barat beserta kelengkapan infrastruktur dan prasarana dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa tersebut melalui indikator- indikator tertentu sehingga di dapat kepastian /

indeks kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja pelayanan yang di berikan termasuk kelemahan dan kendalanya.

Dari latar belakang ini maka akan diteliti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Atas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Bandung Barat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian tersebut, maka didentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Sistem Administrasi Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Bandung Barat ?
2. Seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) atas pelayanan Kantor Sistem Administrasi Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Bandung Barat ?

## **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 Kantor Sistem Administrasi Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Bandung Barat ?
2. Untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) atas pelayanan Kantor Sistem Administrasi Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Bandung Barat ?

#### **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 Kantor Sistem Administrasi Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Bandung Barat dalam meningkatkan pelayanannya kepada publik.