

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pada kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah selain berperan sebagai abdi negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat. Peran inilah yang menugaskannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seiring dengan semakin semaraknya kehidupan berdemokrasi di Indonesia, wacana tentang pelayanan publik telah menjadi isu strategis di negeri ini. Karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan secara otomatis menjadi bagian dalam pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial dan budaya warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya(Hesti puspitosari 2012:23)

Pemerintah sebagai organisasi publik haruslah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap warga negaranya, dan dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan dengan lancar. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektifitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan bisa dikatakan baik.

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya, banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara publik belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Tidak hanya pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 saja yang menyebutkan hal yang berkaitan dengan pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman publik penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah penulis melaksanakan prariset di kantor Samsat Tanjungpinang, penulis menyadari ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan di Kantor Samsat, seperti yang kita ketahui terdapat tiga masalah besar dalam pelayanan publik, yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia itu masih banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk sering menjadi bahasan, baik itu secara lisan maupun tulisan. Kegagalan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang menghargai hak dan martabat warga negara sebagai pengguna pelayanan mengakibatkan lemahnya legitimasi pemerintah bukan hanya di mata warga negaranya tetapi ini juga berdampak luas terhadap ketidakpercayaan pihak swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya.

Gambar 1.1 Hindari pengurusan calo



Dari gambar 1.1 diatas sudah jelas terlihat sebenarnya sudah terdapat papan pengumuman yang berisi informasi dimana tidak boleh ada calo dalam pengurusan STNK, tetapi pada kenyataannya masih adanya calo yang berkeliaran di dalam kantor Samsat, hal ini tentu saja berakibat pada diskriminasi

elayanan, ini bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat yang menggunakan jasa calo dimana narasumber mengatakan

“Saya menggunakan perantara agar cepat selesai dan tidak capek menunggu pengurusan STNK tersebut, dan lagi saya mempunyai jadwal yang cukup padat sehingga saya tidak sempat untuk mengantri”

Gambar 1.2 Pendaftaran STNK

PENDAFTARAN KENDARAAN BARU / PERPANJANGAN STNK 5 TAHUN GANTI NO. KENDARAAN BERMOTOR / RUBENTINA SELAMA 30 MENIT	
- PENDAFTARAN	3 MENIT
- CEK FISIK	5 MENIT
- PENELITIAN BERKAS	3 MENIT
- PENOMORAN	2 MENIT
- PENETAPAN	10 MENIT
- KASIR	2 MENIT
- CETAK	3 MENIT
- PENYERAHAN STNK	2 MENIT

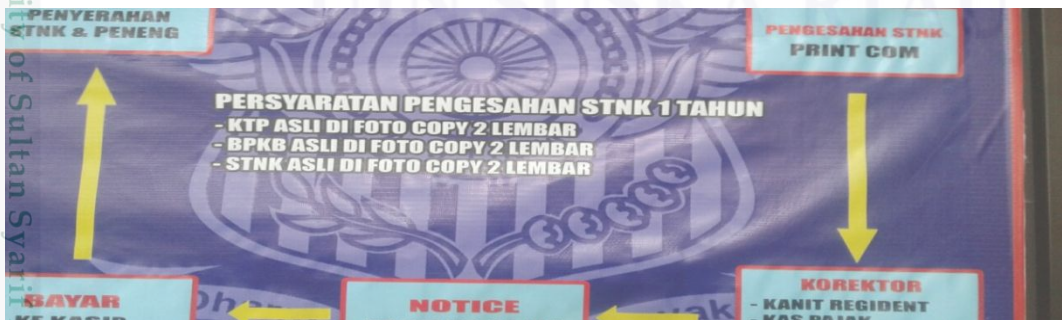
PELOPOR KESELAMATAN BERLALU LINTAS DAN BUDAYAKAN

Gambar 1.3 Tarif Penerbitan STNK

JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)	
A. PENERBITAN STNK	
1. RODA 2, RODA 3 DAN ANGKUTAN UMUM	Rp. 50.000,-
2. RODA 4 ATAU LEBIH	Rp. 75.000,-
B. PENERBITAN STCK	
Rp. 25.000,-	
C. PENERBITAN TNKB	
1. RODA 2 DAN RODA 3	Rp. 30.000,-
2. RODA 4 ATAU LEBIH	Rp. 50.000,-

SAT LANTAS POLRES TANJUNGPINANG

Gambar 1.4 Alur pengesahan STNK



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar yang tertera di halaman sebelumnya, terlihat sekali bahwa melakukan pembayaran STNK sangat mudah dan relatif cepat, tetapi pada kenyataannya masih banyak orang yang mengeluhkan pelayanan saat melakukan pembayaran STNK ini, pengalaman penulis yang pernah mewawancarai seseorang yang datang mengurus STNK dan plat kendaraannya, dimana narasumber mengatakan bahwa

“Saya telah mengurus STNK semenjak beberapa hari yang lalu, tetapi STNK tersebut tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pihak Samsat sebelumnya, petugas beralasan bahwa bahan untuk membuat plat belum ada”

Penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Samsat sendiri sudah tidak asing lagi melihat orang yang bahkan tidak perlu mengantri untuk membayar pajak kendaraan bermotor ini, bukan saja tidak perlu mengantri mereka hanya perlu menunggu telpon dari perantara. Ini sudah menjadi salah satu diskriminasi dalam pelayanan, karena sebagian besar orang masih harus menunggu dan mengantri, tetapi dengan menggunakan jasa perantara kita tidak perlu lagi menunggu dan mengantri.

Selain beberapa masalah yang telah dijabarkan diatas, peneliti juga menemukan salah satu pemberitaan di media *onlineseputar samsat Tanjungpinang* dengan judul, “Ternyata Pegawai Samsat Pinang Gelapkan Pajak Masih Honorer”(Lintas Kepri.com). Isi dari berita tersebut terdapat kata-kata yang berkenaan dengan pengurusan pajak melalui perantara. Jika masih terdapat perantara dalam pelayanan STNK sudah jelas akan terjadi diskriminasi pelayanan,

dimana orang yang mengenal pegawai samsat ataupun honorernya pengurusan STNK bisa lebih cepat di selesaikan. Di *radarkepri.com* juga terdapat berita dengan judul “Warga mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Samsat Tanjungpinang” .

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Samsat Tanjungpinang belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pada pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang yang istimewa, seorang pelayan publik diharapkan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan ataupun kekuasaan dalam memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

Lebih spesifik lagi penulis ingin melihat apakah masih banyak keluhan seperti berbagai kasus yang dialami masyarakat ketika berurusan dengan kebanyakan instansi-instansi pemerintah yang melayani pelayanan publik, juga yang dialami masyarakat ketika berurusan pada kantor samsat. Untuk itulah penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dalam hal kualitas pelayanan Kantor Samsat Tanjungpinang sehingga penulis tertarik memilih judul skripsi yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan STNK di Samsat Tanjungpinang”.

B. Pembatasan Masalah

Karena luasnya permasalahan mengenai bidang pelayanan publik, serta mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka penelitian ini dibatasi pada bagaimana kualitas pelayanan pelayanan STNK di Samsat Tanjung Pinang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Perumusan Masalah

Suharsimi Arikunto (1996:19) menyatakan bahwa dalam suatu penelitian, agar dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka peneliti haruslah merumuskan masalahnya dengan jelas, sehingga akan jelas darimana harus mulai kemana harus pergi dan dengan apa. Perumusan masalah juga diperlukan untuk mempermudah menginterpretasikan data dan fakta yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Berdasarkan uraian-uraian yang melatar belakangi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan STNK di Samsat Tanjungpinang”

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan STNK di Samsat Tanjungpinang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Pendidikan Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bidang Administrasi.

b. Bagi Samsat Tanjung Pinang

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan agar lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Suska Riau

Menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Studi Administrasi Negara pada khususnya dan mahasiswa UIN pada umumnya.

d. Bagi masyarakat publik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada publiknya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.