

Latar Belakang

Pada era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pelayanan publik bertujuan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan suatu norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

1

Pada instansi–instansi dan organisasi mengutamakan pelayanan publik khususnya pelayanan pada masyarakat, setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima

pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan. *Sebagai* makhluk sosial, manusia saling membutuhkan satu sama lainnya pada kehidupan sehari-hari. Pada proses dan praktek pelayanan yang harus diperhatikan yaitu tingkat kepuasan terhadap masyarakat, menyangkut masalah dalam hal ini ialah pelayanan publik dalam penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).

Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) diterbitkan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja. Samsat berfungsi sebagai sarana perlindungan masyarakat, sarana pelayanan masyarakat, sebagai deteksi guna membentuk langkah selanjutnya jika terjadi pelanggaran dan untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak. Dalam hal ini pihak kepolisian hanya berfungsi dalam penerbitan, perpanjangan dan pengesahan STNK. Untuk masalah pajak kendaraan beroda dua dan beroda empat diserahkan kepada Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja.

Kedekatan antara polisi dan masyarakat merupakan syarat utama dalam membangun paradigma baru Kepolisian Republik Indonesia (Polri), sehingga dengan adanya penerapan strategi baru dalam pelayanan STNK diharapkan kehadiran polisi di tengah-tengah masyarakat dapat diterima dengan baik guna memberdayakan masyarakat itu sendiri sekaligus memecahkan masalah yang timbul di masyarakat secara profesional dan proporsional. Dalam rangka peningkatan pelayanan STNK pada kenyataannya menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaan di lapangan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum,

perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak.

Keluhan masyarakat terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh Aparatur Negara khususnya pada pelayanan penerbitan STNK masih sering terdengar. Pelayanan penerbitan STNK di berbagai wilayah di Indonesia masih terdapat banyak masalah pelayanan, mulai dari masalah tarif, penggunaan sistem *online* yang masih kurang efektif dengan alasan kegagalan jaringan sehingga sering menyebabkan lamanya penerbitan, dan kekosongan blanko, sehingga masyarakat mendapatkan STNK sementara yang hanya bisa digunakan paling lama 6 (enam) bulan, dan pelayanan STNK keliling yang hanya melayani perpanjangan dan pengesahan. Di daerah Bandung misalnya, dimana pada daerah tersebut sempat mengalami kekosongan blanko, dengan kendala karena masalah dalam proses lelang di Mabes Polri. Hal ini tentu menyebabkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan tersebut (Eka, 2013). Selain daerah Bandung, daerah yang mengalami masalah kekosongan blanko juga terjadi pada daerah Bumirengo, Lendah Kulonprogo. Pada daerah ini masyarakat yang ingin mengurus STNK hanya diberikan surat STNK sementara yang hanya berlaku 6 (enam) bulan, dan apabila ketersediaan blanko sudah ada maka masyarakat di minta kembali ke kantor SAMSAT untuk mengambil STNK yang asli. Ini tentu merugikan masyarakat, karena harus balik lagi untuk mengurus STNK yang sebenarnya hanya bisa selesai dalam waktu sehari.

Masalah pelayanan STNK ini juga banyak terdapat pada daerah-daerah Sulawesi Selatan seperti halnya di daerah Kabupaten Bone. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan sampai sekarang belum mendapatkan peningkatan secara signifikan dari pihak yang bersangkutan

(Supriadi, 2013. <http://.com /2013/05/18/ langkah-meningkatkan-pelayanan-samsat/>, diakses 23 September 2014.). Masalah pelayanan yang sering terjadi pada pelayanan penerbitan STNK di kantor Samsat Kabupaten Bone tidak jauh berbeda dengan masalah yang terjadi pada daerah-daerah di luar Sulawesi Selatan seperti, masalah tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, dan seringnya terjadi kelangkaan blangko sehingga masyarakat harus menunggu sekitar seminggu atau bahkan sampai berbulan-bulan.

Berdasarkan pengamatan awal tanggal 5 September 2014, masalah yang terlihat dalam proses pelayanan STNK seperti, informasi yang terkadang tidak relevan sehingga sering membingungkan masyarakat, pegawai kantor yang terkadang meninggalkan ruangan dijam kerja, dan sarana dan prasarana yang belum difungsikan secara optimal. Kondisi ini sangat jelas menghambat proses pelayanan STNK dan seiring berjalannya waktu masalah-masalah yang terkadang dianggap kecil ini dapat menimbulkan rasa saling curiga antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yang menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik kepada pemerintah maupun terhadap sesama. Kejadian ini menyebabkan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kabupaten Bone cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain-lain. Semakin maraknya pemberitaan buruk pelayanan STNK di Kabupaten Bone dengan berbagai macam masalah yang berbeda di kalangan masyarakat selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Supriadi, 2013. <http://.com /2013/05/18/ langkah-meningkatkan-pelayanan-samsat/>, diakses 23 September 2014.).

Masalah tersebut sesuai penelitian terdahulu telah dilakukan pada tahun 2012 oleh Nancy Silvana Br Lumbantoran dengan judul penelitian, **“Pelayanan Penerbitan STNK dalam**

Rangka Pelaksanaan Program *Quick Wins* Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palembang". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan lebih mengfokuskan untuk melihat pelayanan penerbitan STNK dalam rangka pelaksanaan program *Quick Wins*, yang diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu: *reability*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Pada penelitian terdahulu ini menemukan hasil penelitian yaitu perbaikan kualitas pelayanan STNK dengan sistem *Quik Wins* belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, salah satu faktor penyebabnya adalah masih ditemukannya pegawai yang kurang disiplin, dan dari kelima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan yang perlu untuk mendapatkan perbaikan kedepannya yaitu *relibiliy*, *responsiviness*, dan *empathy*.

Pada tahun 2013, Adriani Larasati juga melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Melalui SAMSAT Keliling, di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Penelitiannya menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adriani tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan oleh Nancy Silvana. Pada penelitian Adriani ditemukan bahwa kualitas pelayanan STNK melalui samsat keliling pada kelima dimensi menghasilkan skor negatif pada kehandalan (*relibility*) yaitu sebesar -24,7, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -1,7, dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar -8,6, yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan.

Hasil kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Samsat dalam pelayanan STNK baik dengan mengfokuskan pada program *Quick Wins*, maupun dengan mengfokuskan pada pelayanan Samsat keliling belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Penelitian yang dilakukan Nancy Silvana Br

Lumbantoruan dan Adriani Larasati hanya berorientasi pada kualitas pelayanan publik. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan selain untuk melihat pelayanan publik yang berkualitas juga akan mengkaji faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut.

Persoalan pelayanan berkaitan dengan bagaimana memberikan makna sebuah kata kepuasan terhadap penerima pelayanan, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan norma atau aturan yang telah diberlakukan, sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dapat tercipta dengan baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dilakukan penelitian mengenai “Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Bone”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Bone, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone sudah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat Kabupaten Bone selama melakukan pengurusan penerbitan STNK. Hal ini dapat ditinjau dari 5 faktor pelayanan yang digunakan, yaitu: 1) kehandalan (*reliability*); 2) bukti langsung (*tangibles*); 3) daya tanggap (*responsiveness*); 4) jaminan (*assurance*); dan 5) empati (*empathy*).

2. Faktor determinan pada proses pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone menunjukkan bahwa, 1) faktor kesadaran; 2) faktor pendapatan; 3) faktor keterampilan petugas; 4) faktor sarana menjadi faktor pendukung pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Bone, dan 5) faktor aturan; 6) faktor organisasi menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Bone.