**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Masyarakat di Indonesia pada saat ini menuntut pelayanan ketersediaan pelayanan publik *(public service provider)* yang cepat, sederhana, terbuka dan dengan waktu yang singkat. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum”. Amanat tersebut mengandung arti bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan pada setiap masyarakat atau warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung adannya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Meskipun demikian, respon pemerintah masih dirasakan lambat oleh masyarakat, terbukti dari terus mengalirnya tuntutan masyarakat terhadap DPR dan DPRD terhadap persoalan publik. Di Indonesia banyak terdapat Penyelenggaraan jasa layanan kepada masyarakat yang tersebar disetiap daerah. Salah satu penyelenggara jasa layanan didaerah yang memiliki kesibukan setiap harinnya yaitu pelayanan *One Roof Sistem* atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan dalam suatu gedung.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang tidak di diharapkan oleh masyarakat, yakni tidak efektif dan efisien serta kurangnya kualitas sumberdaya manusia yang memadai. Ini terlihat dari masih terdapatnya banyak aduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Ini terjadi karena semakin besarnya tuntutan masyarakat pada pelayanan publik yang baik, sedangkan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik seakan tidak mengalami perubahan yang signifikan dari tahun ke tahun. Dalam rangka meningkatkan serta memperbaiki pelayanan publik menuju yang lebih baik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi kepada instansi-instansi pemerintah daerah. Data jumlah laporan pengaduan dari tahun ketahun dapat dilihat pada grafik 1.1

Sumber: *Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tahun* 2017

Grafik 1.1

Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Instansi Pemerintah 2013-2017

Dengan melihat grafik 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang di berikan oleh instansi pemerintah kurang baik dan kinerja pelayanan publik yang masih rendah sehingga dari tahun 2013 sampai dengan 2017 jumlah pengaduan masyarakat terhadap instansi pemerintah terus mengalami peningkatan. Walaupun pada tahun 2015 menurun namun pada tahun 2016 dan 2017 mengalami peningkatan. Pengaduan yang diterima mulai dari penundaan yang berlarut larut, idak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, tidak patut, keberpihakan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, permintaan imbalan, laporan diskriminasi dan konflik kepentingan. Pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat sehingga salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat sudah tentunya suatu pelayanan publik. pelayanan yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Kualitas layanan yang baik semestinya diberikan kemasyarakat karena baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menilai kinerja pelayanan pemerintah itu sendiri. Publik beharap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dapat memberikan penyelesaian pekerjaan yang cepat dan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan publik. Pada saat ini pemerintah daerah telah banyak menerapkan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai pelayanan, antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat seperti pada grafik 1.2. Pada tahun 2017 sendiri pemerintah kotamadya menjadi kelompok instansi terlapor yang paling banyak mendapatkan laporan pengaduan dari masyarakat yakni 51 laporan dari jumlah pengaduan pada tahun 2017 sebesar 189 pengaduan. Berikut data kelompok instansi yang terlapor 2017.

Sumber : *Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tahun* 2017

Grafik 1.2

Jumlah kelompok Instansi Terlapor Pemerintah

Pemerintah daerah dituntut memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan kepada publik. Prosedur pelayanan sangat diperlukan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik karena pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Efisiensi dan efektivitas pelayanan menunjukkan adannya peningkatan dimana sistem dan prosedur pelayanan telah diubah lebih sederhana Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Akan tetapi kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi masih belum dilaksanakan sesuai dengan prosedurnya, dimana masih terdapat perbuatan yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan, yakni sebesar 55 atau sebesar 29.1%% laporan pengaduan adanya penyimpangan terhadap prosedur pelayanan. Seperti yang di tunjukkan di tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

Dugaan Pelanggaran Administrasi Pelayanan Publik

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Dugaan Maladministrasi | Jumlah Laporan | Persentase |
| 1. | Penundaan Berlarut larut | 52 | 27,5% |
| 2. | Penyimpangan Prosedur | 55 | 29,1% |
| 3. | Tidak Memberikan Pelayanan | 30 | 15,8% |
| 4. | Permintaan Imbalan Uang dan Barang jasa | 15 | 7,9% |
| 5. | Tidak Kompeten | 11 | 5,8% |
| 6. | Penyalahgunaan Wewenang | 11 | 5,8% |
| 7. | Diskriminasi | 8 | 4.2% |
| 8. | Lain-lain | 7 | 3.7% |
|  | Total | 189 | 100% |

Sumber : *Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tahun* 2017

Keterkaitan antara kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan kinerja keuangan suatu organisasi sektor publik, dimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan muncul suatu indeks kepuasan pelayanan. Indeks kepuasan pelayanan merupakan salah satu kinerja makro pemerintahan, dimana dengan menilai kinerja makro pemerintah sangat penting karena keberhasilan atau kegagalan dalam kinerja makro ini sangat berkaitan dengan laporan keuangan yang merupakan gambaran kinerja mikro. Kemudian kinerja makro merupakan cerminan dari kinerja mikro. Oleh karena itu, jika kinerja makro kurang baik, maka besar kemungkinan kinerja mikro juga kurang baik. Oleh karena itu, pelayaan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayananya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Sampai saat ini, masyarakat masih belum memiliki kepastian dalam hal biaya dan waktu dalam memperoleh pelayanan publik, terutama yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dan kepolisian. Kepastian informasi lebih disediakan oleh swasta, bahkan dengan berbagai kemudahan dalam menyediakan pelayanan yang murah, responsif dan inovatif. Sebaliknnya pelayanan yang diberiakan oleh pegawai pemerintahan masih mengidap penyakit birokrasi seperti lamban, berbelit-belit dan kurang berkualitas. Hal ini berbanding terbalik dengan sejumlah honor atau gaji yang diterima oleh pegawai pemerintahan dimana jumlah belanja pegawai naik setiap tahunnya, dimana salah satu penerimaan negara yang digunakan untuk membayar gaji dan honor pegawai pemerintahan yaitu bersumber dari pajak kendaraan bermotor yang setiap tahunnya dibayarkan oleh masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Lalu apakah slogan dari rakyat untuk rakyat dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan kepada masarakat ?. Unsur *value for money* harus lah diterapkan dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat, dimana kinerja pelayanan yang baik dapat terlihat dari *feedback* yang baik yang diberikan masyarakat kepada institusi pemerintah dan kepolisian khususnya. Lalu kinerja pelayanan yang baik dan memuaskan dapat terlihat dari tercapai atau tidaknnya target yag ditetapkan oleh institusi pemerintahan tersebut. Nilai-nilai dari konsep *value for money*  yaitu efisien, efektif da ekonnimis haruslah diterapkan agar menghindari dari kebocoran anggaran pemerintah, dimana sejumlah uang yag diterima pegawai dalam bentuk gaji atau honor harus sesuai dengann kinerja institusi dan individu itu sendiri, sehhingga sejumlah uang yang dibayarkan oleh masyarakat dalam hal pajak kendaraan tidak sia-sia karena sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Palembang, dimana dari tahun 2015 sampai tahun 2017 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PKB belum mencapai target yang telah ditetapkan. Bahkan persentasenya cenderung menurun dari tahun 2015 84,76%, tahun 2016 82,25% dan pada tahun 2017 73,78 %. Walaupun realisasi setiap tahunnya meningkat, tetapi target yang ditetapkan oleh organisasi pemerintah daerah tidak dapat dicapai dari tahun ke tahunnya

Tabel 1.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Peneriman Pajak Kendaraan Bermotor | | | |
| Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palembang 2015-2017 | | | |
| Pkb | 2015 | 2016 | 2017 |
| Target | 360.000.422.835,00 | 480.043.066.224,00 | 506.059.994.388,00 |
| Realisasi | 305.128.261.170,00 | 394.834.976.555,00 | 373.380.916.607,00 |
| Persentase | 84,76 | 82,25 | 73,78 |

Sumber : *Data diolah dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap* *(SAMSAT) Kota Palembang* 2018

Untuk menandai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah tersebut , pada dasarnya dilakukan dengan prinsip “*money follow function”*. Dimana besarnnya sumber pendanaan untuk daerah tersebut juga bersamaan dengan diskresi yang luas untuk membelanjakannya sesuai kebutuhan dan prioritas daerah. Dengan demikian, diharapkan agar *local government spending* akan benar-benar bermanfaat dan menjadi stimulus fiskal bagi perekonomian di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan suatu daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada Pemerintah Daerah dalam mengalokasikan belanjannya pada program dan kegiatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (kepentingan publik). Apabila masyarakat disuatu daerah tersebut sudah sejahtera otomatis kemampuan dan kemauan masyarakat dalam membayar pajak dalam hal kewajibannya kepada negara dapat dipenuhi. Potensi dana pembangunan yang paling besar dan berkelanjutan adalah bersumber dari masyarakat sendiri yang dihimpun dari berbagai pajak daerah dan retribusi daerah. peningkatan sumber penerimaan daerah ini sangat ditentukan oleh kemampuan manajerial aparatur Pemerintah Daerah dalam menggerakkan perekonomian masyarakat dan pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah. semakin tinggi kegiatan ekonomi masyarakat akan berdampak pada semakin meningkatnnya kemampuan masyarakat unntuk memenuhi kewajiban membayar pajak serta semakin meningkatnya intensitas dan volume kegiatan yang menjadi objek pajak daerah dan retribusi daerah sehingga akan meningkatkan penerimaan Pemerintah Daerah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil pembahasan tentang kualitas layanan dengan hubungannya atas kinerja keuangan dan dengan itu penulis mengambil judul Dalam Tugas Akhir ini tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Keuangan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palembang”.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diuraikan penulis adalah

Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Keuangan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Palembang ?

**1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan ini yaitu:

Untuk Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Keuangan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Palembang.

**1.4 Manfaat**

Dalam penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat penelitian yang bersifat teoritis maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kinerja keuangan serta dapat memberikan manfaat sebagai tambahan literatur tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Keuangan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palembang serta pemahaman konsep kinerja pegawai dan sebagai referensi agenda penelitian mendatang bagi pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

b. Manfaat Praktis

1) Membantu organisasi membuat keputusan dalam rangka memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti.

2) Membantu pemerintah membuat kebijakan berupa pokok-pokok pikiran dalam rangka meningkatkan Kinerja Keuangan Publik di Kota Palembang.