

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu unsur reformasi total adalah tuntutan pemberian otonomi luas kepada daerah kabupaten dan kota. Tuntutan seperti ini adalah wajar, paling tidak untuk dua sebab yakni: 1) intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar di masa lalu telah menimbulkan masalah rendahnya kapabilitas dan efektivitas pemerintah daerah dalam mendorong proses pembangunan dan kehidupan demokrasi di daerah, 2) tuntutan pemberian otonomi itu juga muncul sebagai jawaban untuk memasuki era *new game* yang membawa *new rules* pada semua aspek kehidupan manusia di masa depan. Di era seperti ini dimana *globalization cascade* sudah semakin meluas, pemerintah akan semakin hilang kendali pada banyak persoalan, seperti pada perdagangan internasional, informasi dan ide, serta transaksi keuangan.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah¹ dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah² merupakan titik awal berjalannya otonomi daerah. Misi utama kedua undang-undang tersebut adalah desentralisasi fiskal, yang diharapkan akan menghasilkan dua manfaat nyata yaitu: pertama, mendorong peningkatan partisipasi, prakarsa dan kreatifitas masyarakat dalam pembangunan, serta mendorong pemerataan hasil-hasil pembangunan di

¹ Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

² Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

seluruh daerah. Kedua, memperbaiki alokasi sumber daya produktif melalui pergeseran peran pengambilan keputusan publik ke tingkat pemerintah yang lebih rendah.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah salah satu landasan yuridis bagi pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Otonomi yang diberikan kepada daerah kabupaten dan kota dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada pemerintah daerah secara proporsional. Artinya, pelimpahan tanggungjawab akan diikuti oleh pengaturan pembagian, pemanfaatan dan sumber daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Perkembangan administrasi negara dewasa ini baik di negara maju maupun di negara berkembang mengarah pada peningkatan efisiensi dan profesionalisme pelayanan publik. Semua yang bergerak dalam administrasi publik harus tertata secara rasional, efisien serta dinamis dalam melayani masyarakat. Apalagi di dalam era globalisasi sekarang ini harus dilihat dalam konteks bagaimana mengoptimalkan fungsi-fungsi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena kehadiran pemerintah merupakan keinginan masyarakat dan salah satu tugas umum pemerintah yang utama adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu,

pemerintah harus mempersiapkan konsep pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan serta berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang prima, baik di pusat maupun di daerah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dilakukan antara lain dengan jalan meningkatkan penerimaan sektor pajak daerah dan retribusi daerah, baik melalui intensifikasi maupun ekstensifikasi pungutan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah³. Undang-undang ini menetapkan ketentuan-ketentuan pokok yang memberikan pedoman kebijaksanaan dan arahan bagi daerah dalam pelaksanaan pemungutan pajak dan retribusi, sekaligus menetapkan peraturan untuk menjamin penerapan prosedur umum perpajakan daerah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 tentang Jenis Pajak Provinsi yaitu terdiri atas:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor;
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
- d. Pajak Air Permukaan; dan
- e. Pajak Rokok.⁴

Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena banyak menunjang pembiayaan daerah.

³Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

⁴Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 tentang Jenis Pajak Provinsi

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*). Pedoman tata laksana SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) diatur dalam Intruksi Bersama (INBERS) Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) tertuang dalam Surat Keputusan Bersama yang ditandatangani oleh Kepala POLRI, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah serta Direktur PT. Jasa Raharja (Persero). Isi keputusan tersebut antara lain:

1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak daerah khususnya pemungutan PKB dan BBN-KB maka perlu lebih ditingkatkan kerjasama antara aparat Gubernur kepada daerah dan Aparat Komando daerah Kepolisian diseluruh Indonesia.
2. Bahwa makin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, maka peningkatan penerimaan disektor ini harus diimbangi dengan usaha-usaha efisiensi baik dalam sistem, administrasi dan kebijaksanaan pemungutan.
3. Bahwa pemungutan PKB dan BBN-KB serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) adalah sangat erat hubungannya dengan pengeluaran STNK, sehingga penelitian tentang

utang STNK setiap tahun akan berarti pula penelitian pelunasan Pajak-pajak Kendaraan Bermotor dan pelunasan SWDKLLJ.

4. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemilik kendaraan bermotor, perlu diadakan penyederhanaan cara membayar pungutan-pungutannya yang kaitannya dengan kendaraan bermotor, maka untuk itu perlu adanya suatu tempat (loket) dimana pemilik kendaraan bermotor sekaligus dapat menyelesaikan pembayaran biaya administrasi kendaraan bermotor, pajak dan Sumbangan Wajib Dana kecelakaan lalu Lintas Jalan.⁵

Ketiga instansi pemerintah di atas masing-masing mendelegasikan kepada dinas-dinas dibawahnya untuk menangani tugas-tugas yang bersifat operasional di lapangan. Menteri Pertahanan dan Keamanan mendelegasikan kepada Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Menteri Keuangan mendelegasikan kepada PT. Jasa Raharja (Persero) dan Menteri Dalam Negeri mendelegasikan kepada Dinas Pendapatan Provinsi yang masing-masing membuka cabang pada masing-masing Kabupaten dan Kota dengan tugas:

1. Dinas Pendapatan, bertugas untuk memungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
2. Kepolisian, bertugas memberi pelayanan registrasi dan identifikasi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), dan Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB).
3. PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas memungut Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).⁶

Pajak Kendaraan Bermotor yang dipungut sebagai sumber pendapatan daerah, kewenangannya berada ditangan Gubernur yang meliputi pendaftaran/pendataan, penetapan, penyetoran, pembukuan dan pelaporan, keberatan dan

⁵ Inbers Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan SAMSAT

⁶ Inbers Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan SAMSAT

banding, penagihan, pembetulan, pembatalan, pengurangan, penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi dan pengambilan kelebihan pembayaran yang kesemuanya dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Provinsi.

Dalam upaya peningkatan pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), perlu ditekankan kerjasama antara aparat Gubernur Kepala Daerah dengan aparat Komando Daerah Kepolisian Republik Indonesia. Perlunya kerjasama tersebut adalah karena pekerjaan yang dilakukan Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah melalui seksi PKB dan BBN-KB berkaitan dengan pekerjaan polisi.

Hasil yang diperoleh dari pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berada di bawah Koordinasi Dinas Pendapatan Daerah. Dinas Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugasnya serta untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, membentuk cabang-cabang yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Cabang-cabang pelaksana kebijakan dari Dinas Pendapatan Daerah dikenal dengan nama Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) Daerah. Di Daerah Provinsi Jawa Barat, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi membentuk Cabang-cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) yang tersebar di 34 unit di seluruh Jawa Barat. Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 39 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.⁷

⁷ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 39 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah memiliki tugas pokok melaksanakan pelayanan, pengembangan, pelatihan konservasi dan pelestarian dibidangnya sesuai dengan kebijaksanaan Gubernur. Khusus untuk daerah Kota dan Kabupaten Bandung terdapat lima Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah (CPDP) yaitu: CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan, CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta, CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, dan CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Bandung II Soreang yang berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi tetapi berkoordinasi dengan instansi yang berkaitan dengan kelancaran pemasukan Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini instansi yang dimaksud adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dan PT. Jasa Raharja (Persero).

SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) dalam menjalankan tugasnya melibatkan tiga instansi yang berbeda yaitu Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dan PT. Jasa Raharja (Persero), untuk itu maka diperlukanlah koordinasi untuk menertibkan jalannya kegiatan operasional di lapangan. Pelaksanaan koordinasi diantara Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero) bukan sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan yang lebih mendasar, yakni praktek pelaksanaan kekuasaan. Hal ini sama dengan pelaksanaan pengarahannya yaitu membimbing, membina, mengarahkan dan menggerakkan orang-orang agar mau

bekerjasama untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi yang kompleks terdiri dari tiga instansi yang berbeda, dimana tiap instansi membawa tugas pokok dan fungsi masing-masing yang akan menimbulkan bertambahnya masalah komunikasi yang sukar untuk memperoleh koordinasi yang baik. Kesulitan-kesulitan dalam koordinasi itu akan timbul, baik yang bersifat horizontal maupun yang bersifat vertikal.

Pelaksanaan koordinasi dan pengarahan merupakan integral yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan dapat mempengaruhi efektivitas individu, efektivitas kelompok dan efektivitas organisasi. Integrasi kegiatan melalui koordinasi tentunya akan membantu mewujudkan tujuan tiap instansi. Untuk menunjang agar tujuan tersebut dapat tercapai, masing-masing instansi mempunyai wewenang dan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan kepada atasannya masing-masing. Namun demikian, wewenang dan tanggungjawab tersebut perlu dikoordinasikan secara bersama-sama sepanjang terkait dengan pelaksanaan teknis SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*). Oleh karena itu SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) dalam melaksanakan kinerjanya dibina dan dibimbing secara terus menerus oleh Tim Pembina SAMSAT yang telah ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan⁸, SAMSAT mengadakan penyesuaian sehubungan dengan Pasal 70 ayat (2) yang menyatakan bahwa Surat Tanda

⁸Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor berlaku selama 5 (lima) tahun, yang harus dimintakan pengesahan setiap tahun. Pengesahan dilakukan oleh POLRI, apabila Wajib Pajak telah membayar PKB dan SWDKLLJ serta melaksanakan komputerasi administrasi kendaraan bermotor pada setiap SAMSAT secara nasional.

Pengaturan dan penataan yang dilaksanakan oleh SAMSAT bertujuan untuk:

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan pemerintah, khususnya dalam pengurusan STNK dimana prosedur pengurusan mudah serta cepat dan Wajib Pajak hanya datang ke satu tempat.
2. Meningkatkan daya guna pelaksanaan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena pungutan PKB/ BBN-KB dan SWDKLLJ sangat erat kaitannya dengan pengeluaran STNK sehingga penelitian ulang setiap tahun akan berarti pula pelunasan PKB dan SWDKLLJ.
3. Pengawasan dan penertiban pelaksanaan pungutan PKB/ BBN-KB dan SWDKLLJ dengan penelitian ulang tiap tahun, maka dari segi penertiban terhadap pemilik kendaraan bermotor oleh pihak kepolisian serta terselenggaranya pengamanan terhadap pemilik dari tindakan melanggar hukum serta dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Adapun tugas koordinator berdasarkan Intruksi Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 mengenai pelaksanaan SAMSAT dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), BBN-KB serta SWDKLLJ adalah:

1. Mengkoordinir kegiatan di luar teknis administrasi;
2. Melakukan pengaturan tata kerja dan tata ruang gedung Kantor Bersama SAMSAT.⁹

Dengan melaksanakan pelayanan tersebut diperlukanlah koordinasi oleh semua instansi yang terlibat agar dapat memperoleh suatu hasil yang efektif di dalam suatu pelayanan, baik POLRI bertugas memberi pelayanan registrasi dan identifikasi STNK, STCK, TNKB, TCKB, Dinas Pendapatan Daerah yang bertugas memungut PKB dan BBN-KB dan PT. Jasa Raharja (Persero) bertugas memungut Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa tugas pokok Dinas Pendapatan Daerah Provinsi yakni bertanggungjawab dalam melaksanakan koordinasi antar instansi dalam proses pelayanan SAMSAT, maka Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan berkoordinasi dengan instansi yang terkait agar diperoleh kerjasama yang sinergi dalam melayani wajib pajak pada SAMSAT. Adapun salah satu SAMSAT yang ada di kota Bandung yaitu SAMSAT Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II

⁹Inbers Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan SAMSAT

Kawalayaan melakukan koordinasi dengan instansi terkait yaitu POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero) provinsi Jawa Barat.

Adapun komposisi wajib pajak yang melakukan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ pada SAMSAT Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan dapat dilihat pada total penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Total Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Pada SAMSAT CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II
Kawalayaan
Terhitung dari Januari s/d Maret 2013

No	Bulan	SKPD Pajak Kendaraan Bermotor
1.	Januari	18,355
2.	Februari	16,245
3.	Maret	16,909
JUMLAH		51,509

Sumber: Bagian Bendahara Penerimaan CPDP Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa wajib pajak yang harus mendapatkan pelayanan yang prima semakin banyak, hal ini menuntut para penyedia pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) yaitu Dispenda, POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero) untuk lebih meningkatkan koordinasi diantara mereka agar efektivitas pelayanan tercapai, sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebagai tanggungjawab pihak pemerintah dalam mewujudkan tujuannya.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) unit Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan, diketahui bahwa efektivitas pelayanan belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini terlihat pada beberapa indikasi sebagai berikut:

1. Rasa empaty dalam pelayanan rendah, dibuktikan dengan adanya perlakuan yang tidak adil oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Contoh kasus yang terjadi dilapangan yaitu wajib pajak yang mempunyai hubungan saudara atau hubungan teman dengan petugas, pengurusan dalam pelayanannya sering kali didahulukan.
2. Kemudahan dan kesederhanaan persyaratan administrasi pengurusan STNK masih kurang dikarenakan wajib pajak harus menyiapkan beberapa persyaratan dalam pengurusan STNK. Contoh untuk proses mutasi, BBN-KB dan STNK ulang lima tahun kendaraan harus dilakukan cek fisik terlebih dahulu; memfotocopy beberapa berkas; dan untuk proses BBN-KB II pengambilan berkas untuk tahun 2008 ke bawah masih dilakukan di SAMSAT Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta.

Penulis beranggapan bahwa salah satu faktor tidak tercapainya efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan ini disebabkan karena lemahnya koordinasi fungsional antara instansi terkait sebagai pelaksana operasional.

Maka berdasarkan dari indikasi-indikasi permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul: ***“Pengaruh Koordinasi Antar Instansi terhadap Efektivitas Pelayanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.”***

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan identifikasi masalah dengan indikasi-indikasi masalah sebagai berikut:

1. Koordinator intern yaitu unsur kepolisian kurang memonitoring dan menertibkan seluruh pelaksanaan kegiatan lapangan yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran PKB/ BBN-KB, pembayaran SWDKLLJ sampai dengan penyerahan STNK kepada wajib pajak.
2. Tidak ada evaluasi kinerja antar instansi terhadap penanganan keluhan atau masalah wajib pajak yang berkaitan dengan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor, seperti kesalahan dalam pengetikan nomor dan alamat wajib pajak. Keluhan wajib pajak hanya ditangani oleh masing-masing instansi tanpa adanya koordinasi diantara mereka. Hal ini menyebabkan wajib pajak sulit untuk mengajukan pengaduan dan penanganan keluhan wajib pajak menjadi terhambat. Monitoring hanya dilakukan oleh masing-masing Kepala Seksi dari ketiga instansi tersebut yaitu Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) Daerah, POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero).

3. Kurangnya informasi yang mengalir kepada koordinator mengenai kondisi yang sedang berlangsung dan kesulitan-kesulitan yang dialami dalam penyelesaian tugas masing-masing anggota sehingga masalah dan kesulitan tersebut tidak dapat dijadikan bahan pembahasan bersama dalam evaluasi kerja.
4. Tidak ada forum komunikasi bersama guna memecahkan masalah yang berkaitan dengan adanya pelayanan penyelesaian STNK. Kegiatan rapat koordinasi masih belum berjalan efektif karena belum terjadwalkan secara rutin mengenai rapat tersebut. Rapat hanya dilakukan pada keadaan yang memang perlu untuk dilakukan. Sehingga penyelesaian masalah-masalah mengenai pelayanan SAMSAT belum dapat terselesaikan.

1.3 Rumusan Masalah

Bertitik tolak pada identifikasi masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kesatuan tindakan terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

3. Seberapa besar pengaruh pembagian kerja terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
4. Seberapa besar pengaruh disiplin terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
5. Seberapa besar pengaruh kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin secara simultan terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus sebagai berikut.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh koordinasi antar instansi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) yang ada pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar:

- a. Pengaruh kesatuan tindakan terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
- b. Pengaruh komunikasi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
- c. Pengaruh pembagian kerja terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
- d. Pengaruh disiplin terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
- e. Pengaruh kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin secara simultan terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yang menjadi harapan penulis adalah:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Penulis

- a. Untuk menerapkan ilmu atau teori-teori serta memberikan pemikiran bagi penulis mengenai pengembangan ilmu Administrasi Negara.
- b. Untuk menambah pengetahuan penulis tentang organisasi dan manajemen khususnya mengenai koordinasi antar instansi pemerintah.

2. Bagi Lembaga

- a. Penelitian ini dapat berguna sebagai pengembangan ilmu Administrasi Negara mengenai fungsi manajemen khususnya mengenai koordinasi dan efektivitas pelayanan.
- b. Sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi kalangan akademis.

3. Bagi Instansi

- a. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman tentang pentingnya koordinasi diantara instansi dalam mewujudkan efektivitas pelayanan yang baik.
- b. Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi termasuk pemecahan masalah administrasi khususnya mengenai koordinasi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*).

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan, kependidikan khususnya dalam membuka pola pikir penulis yang lebih terarah.
- b. Memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sidang Munaqasah Strata Satu (S1) pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Bagi Lembaga

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mereka (mahasiswa) lain yang akan menindaklanjuti penelitian ini dengan mengambil penelitian yang sama dan dengan informan penelitian yang lebih baik.
- b. Dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan ilmu Administrasi Negara.

3. Bagi Instansi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi instansi yang terkait dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).
- b. Memberikan masukan bagi instansi terkait untuk dijadikan sumbangan pemikiran khususnya bagi pelayanan SAMSAT pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam suatu studi penelitian perlu adanya kejelasan titik tolak atau landasan berpikir untuk memecahkan dan membahas masalah. Untuk itu perlu disusun suatu kerangka teori sebagai pedoman yang menggambarkan darimana sudut masalah tersebut disorot.

Kerangka teori adalah bagian dari penelitian, tempat peneliti memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel pokok, sub variabel atau pokok masalah yang ada dalam penelitian.¹⁰ Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilihnya.

Suatu organisasi dibentuk karena adanya tujuan yang akan dicapai. Agar tujuan organisasi tersebut tercapai, diperlukan usaha-usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang melalui kerjasama. Kerjasama yang baik akan memungkinkan tercipta jika diantara komponen-komponen di dalam organisasi tersebut terjalin suatu koordinasi yang baik. Melalui koordinasi, keselarasan usaha dari bagian-bagian tersebut kearah pencapaian tujuan bersama dapat dilakukan. Tanpa koordinasi, individu-individu dan unit-unit dalam organisasi akan kehilangan pegangan atas peranan mereka dalam organisasi. Mereka mulai mengejar kepentingan sendiri yang sering merugikan tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

¹⁰ Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm: 92

Adapun pengertian koordinasi menurut Harold Koontz, Cyril O'Donnell dan Heinz Wehrich yang dikutip oleh Moekijat dalam bukunya "*Koordinasi: Suatu Tinjauan Teoritis*", mengemukakan bahwa koordinasi adalah pencapaian keselarasan dari usaha individu dan kelompok ke arah pencapaian maksud dan tujuan kelompok".¹¹

Handyaningrat dalam bukunya "*Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*", mendefinisikan koordinasi merupakan usaha yang mengarahkan dan menyatukan kegiatan-kegiatan dalam satuan kerja organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai satuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi yang diperlukan untuk mencapai tujuannya".¹²

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Stoner dan Freeman yang mendefinisikan koordinasi sebagai berikut.

Koordinasi adalah proses pemaduan sasaran dan kegiatan unit-unit kerja (bagian atau bidang-bidang fungsional) yang terpisah untuk dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif tanpa koordinasi para individu dan bagian-bagian akan kehilangan pemahaman akan peran mereka dalam organisasi dan tergoda untuk mengejar kepentingan khususnya kepentingan mereka sendiri, seringkali dengan mengorbankan tujuan organisasi yang lebih besar.¹³

Kemudian Handoko menyatakan pula mengenai pengertian koordinasi yang berbeda. Menurutnya koordinasi (*coordination*) adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dari kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang

¹¹ Moekijat. 1994. *Koordinasi: Suatu Tinjauan Teoritis*. Bandung: Mandar Maju, hlm: 3

¹² Soewarno Handyaningrat. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung, hlm: 88

¹³ Stoner dan Freeman. 1994. Hlm: 501

terpisah (departemen/ bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.¹⁴

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan proses penyatupaduan atau penyelerasan kegiatan dari unit-unit organisasi yang terpisah untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga segala usaha organisasi diarahkan kepada tujuan bersama yang telah ditetapkan dimana diharapkan tidak terdapat kekacauan, *overlapping* dan kekosongan pekerjaan baik orang maupun jabatan, seperti dikemukakan oleh Hasibuan berikut ini.

Koordinasi dapat diartikan menggerakkan segala usaha organisasi untuk melaksanakan usaha sebanyak mungkin atau koordinasi berarti usaha untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekocokan, kekembaran atau kekosongan pekerjaan. Orang-orang dan pekerjaannya disalurkan dan diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu.¹⁵

Koordinasi yang baik dapat diciptakan apabila faktor-faktor koordinasi dilaksanakan dengan baik, Hasibuan berpendapat pula bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi adalah kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin.¹⁶

Berdasarkan uraian di atas, jelaslah apabila faktor-faktor koordinasi dilaksanakan dengan baik, maka koordinasi akan dapat berjalan dengan efektif dan selanjutnya diharapkan efektivitas pelayanan akan tercapai.

¹⁴ Y. Hani Handoko. 1995. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE. hlm:195

¹⁵ Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. hlm:85

¹⁶ Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm:88

Mengenai pengertian efektivitas, penulis memilih pendapat H. Emerson yang dikutip oleh Handayaniingrat dalam bukunya *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* yaitu bahwa:

Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran/ tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah apabila sasaran atau tujuan yang telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah sesuai. Jadi, kalau tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, pekerjaan tidak efektif.¹⁷

Menurut Stewart, konsep efektivitas pelayanan meliputi:

Efektivitas pelayanan sangat ditentukan dari mampuntidaknya unsur aparatur negara mengakomodasi tuntutan kebutuhan masyarakat dengan menempatkan pelanggan di “kursi pengemudi” dan mendengar keluhan masyarakat lalu aparat mengakomodasikannya. Keinginan masyarakat akan pelayanan merupakan acuan bagi aparat dalam melakukan kajian akan konsep pelayanan yang cepat melalui pemberdayaan.¹⁸

Sedangkan Hutahuruk menyatakan efektivitas pelayanan:

Efektivitas pelayanan adalah sejauh mana kebutuhan masyarakat dapat dilayani oleh aparat penyedia jasa pelayanan jalan, air minum dan sebagainya, apakah pelayanan sipil meliputi hak warga negara mendapatkan kelengkapan kewarganegaraan dimana warga negara memiliki kewajiban untuk memenuhinya. Efektifitas pelayanan kepada masyarakat juga menyangkut hak aktif maupun pasif, hak positif maupun negatif. Segala yang berkaitan dengan hak dan kewajiban terpenuhinya dan diterima sebagai kebutuhan masyarakat itulah yang disebut efektifitas pelayanan kepada masyarakat.¹⁹

Kesimpulan mengenai alat ukur efektivitas pelayanan diutarakan oleh Hutapea yang mengutip dari beberapa pendapat ahli, seperti Jablonski, 1991; Osborn dan Gabler, 1992; De Vrye, 1994; Fitzsimmon and Fitzsimmon, 1994; Stewart, 1994; Moenir, 1995; Balk, 1997; Gazspert, 1997; Tjiptono, 1997;

¹⁷ Soewarno Handayaniingrat. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Masagung, hlm: 16

¹⁸ Stewart. 1994. hlm:13

¹⁹ Hutahuruk. 1998. hlm: 216

Lukman, 1999 dan Tjokroamidjojo, 2001 yang menyatakan enam dimensi yang dapat dijadikan alat ukur efektivitas pelayanan:

1. Kejelasan dan kepastian
2. Kemudahan dan kesederhanaan
3. Ketepatan dan kecepatan
4. Kearifan dan empati pelayanan
5. Keterbukaan
6. Kesadaran masyarakat sebagai warga negara.²⁰

Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas menekankan pada tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dengan mempertahankan mekanisme dalam pencapaian tujuan atau sasaran sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dalam hal ini yaitu pencapaian pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) yang baik pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) Daerah Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

Penerapan koordinasi diperlukan untuk mencapai hubungan kerja yang terpadu dan terencana dengan dukungan aktif dari semua unsur organisasi dalam upaya pencapaian tujuan secara efektif, sejalan dengan pendapat dari Indrawati, yang mengemukakan bila suatu tujuan tertentu akan dicapai secara efektif oleh suatu usaha bersama, maka adalah logis setiap usaha harus digabungkan sedemikian rupa sehingga setiap waktu tadi akan memberikan hasil maksimal untuk mencapai tujuan tertentu.²¹

²⁰ Hutapea. *Pelayanan Prima*. 2002

²¹ Indrawati. 1989. hlm: 51

Keterkaitan antara koordinasi dengan efektivitas dikemukakan oleh Terry yang dikutip oleh Hasibuan, koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron atau teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan”.²²

Hubungan koordinasi dan efektivitas dikemukakan juga oleh Sugandha, agar di dalam suatu organisasi atau di dalam administrasi pemerintahan terdapat hasil kerja yang efektif, maka setiap kegiatan manusianya harus terkoordinasi.²³

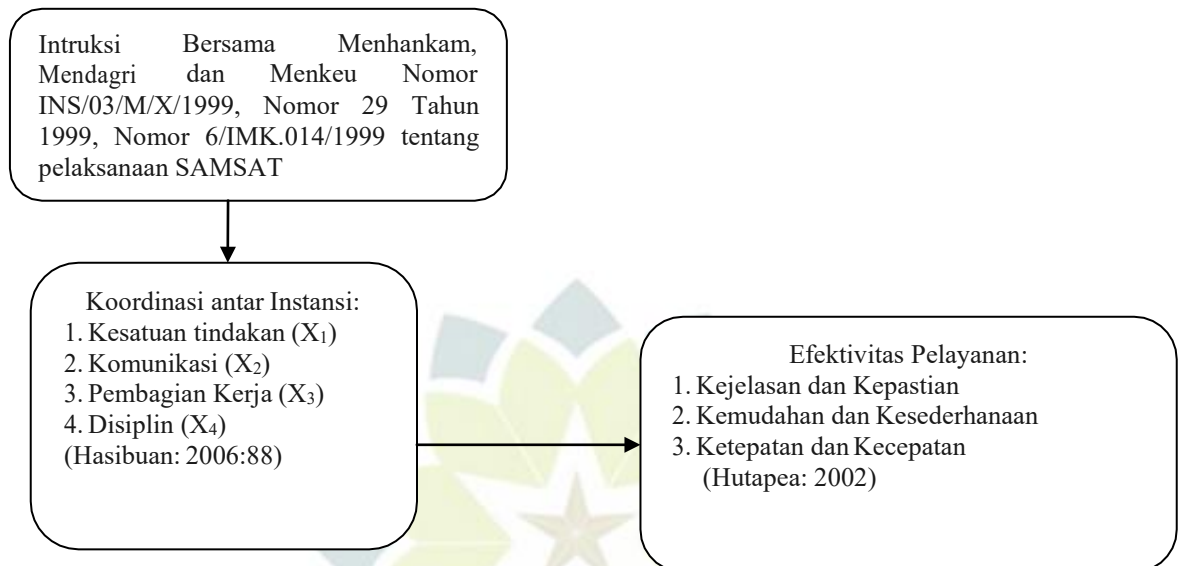
Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis mengemukakan anggapan dasar sebagai berikut:

1. Koordinasi adalah suatu proses penyatupaduan segala kegiatan dan hubungan dari berbagai bagian atau unit kerja yang berbeda sebagai upaya menuju keselarasan dan kesatuan kerja dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan bersama.
2. Efektivitas pelayanan merupakan sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, berupa kejelasan dan kepastian, kesederhanaan dan keterbukaan baik prosedur, persyaratan, rincian biaya dan waktu penyelesaian, guna mempercepat proses penyelesaian pemberian pelayanan administrasi maupun penyelesaian permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan.
3. Faktor-faktor koordinasi yang dilaksanakan dengan baik akan mewujudkan efektivitas pelayanan.

²² Malayu S.P. Hasibuan. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm: 80

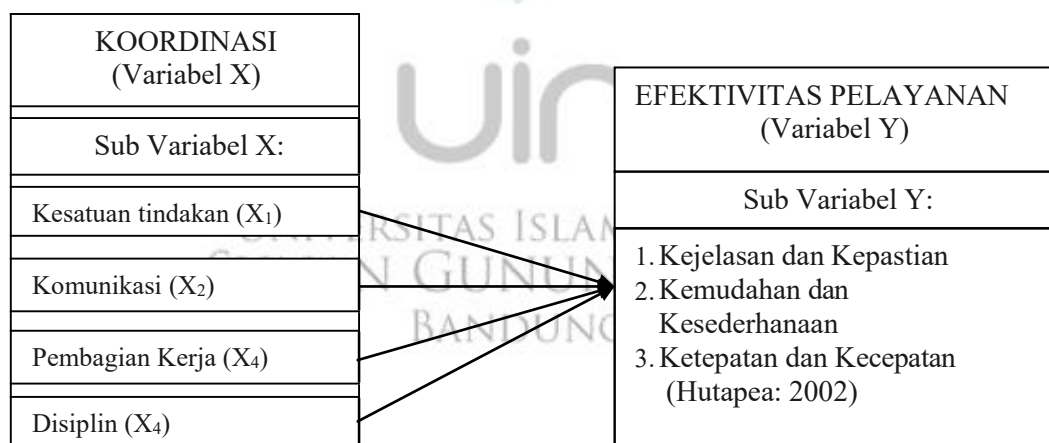
²³ Dann Sugandha. 1988. *Koordiansi: Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Jakarta: Intermedia, hlm: 41

Berdasarkan anggapan dasar di atas, maka penulis menuangkannya dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 1.1
Gambar Kerangka Pemikiran

Selain menuangkan dalam bentuk kerangka pemikiran, penulis pun menuangkan dalam bentuk paradigma penelitian.



(Hasibuan: 2006:88)

Gambar 1.2
Paradigma Penelitian

Keterangan:

—————→ : adanya pengaruh antara koordinasi dengan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan pada gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara koordinasi antar instansi dengan efektivitas pelayanan pada SAMSAT.

1.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.²⁴

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut di atas, maka penulis merumuskan hipotesis umum sebagai berikut “Adanya pengaruh yang signifikan dari koordinasi antar instansi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan”.

Selain merumuskan hipotesis secara umum, penulis juga merumuskannya dalam hipotesis statistik sebagai berikut.

1. H1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kesatuan tindakan terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

²⁴ Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, hlm:70

2. H2 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
3. H3 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara pembagian kerja terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
4. H4 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.
5. H5 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin secara simultan terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG