

## **STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MEMINIMALKAN PELAYANAN BERBELIT-BELIT (*RED TAPE*) BIROKRASI DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN GOWA**

**HIKI RISKA AULIA<sup>1</sup>, MAPPAMIRING<sup>2</sup>, ANWAR KUBA<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>2</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>3</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

The aim of this research is to find out how the government local strategy in reducing the complicated services in SAMSAT office. The research method is a qualitative descriptive. This research was using case studies and the data collection techniques were the observation, interviews and documentation. The result is the SAMSAT Gowa had not been able to provide satisfactory service of the service recipient. These happened because the infrastructure or devices that did not support and professionalism of employees involved in the process of public service. The Public demand for services provided of SAMSAT Gowa is simple. The services are the procedures of services is easily, fluent, fast and no complicated, easily to understand and implemented.

**Keywords:** government strategy, red tape, bureaucracy

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemerintah daerah dalam mengurangi pelayanan yang berbelit-belit di kantor Samsat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian ini menggunakan studi kasus dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Gowa belum bisa memberikan pelayanan yang memuaskan para penerima layanan. Hal tersebut terjadi karena sarana dan prasarana atau alat yang kurang mendukung serta keprofesionalan pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Masyarakat menuntut agar pelayanan yang diberikan SAMSAT Gowa untuk sesederhana mungkin, dalam arti bahwa prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

**Kata kunci:** strategi pemerintah, pelayanan berbelit-belit, birokrasi

## PENDAHULUAN

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) kabupaten Gowa merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), selain itu kantor bersama SAMSAT Gowa merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersamaan 3 (tiga) instansi yaitu Dispenda, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Salah satu kewajiban aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sering disebut sebagai pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam berbagai bidang. Pemerintah harus menjalankan peranannya sebagai fasilitator yang tugasnya

memfasilitasi masyarakat agar segala urusannya bisa terselesaikan dengan mudah, cepat dan murah. Dalam hal ini, pemerintah harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu tolak ukur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dari terselenggaranya kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Soedarmayanti sebagaimana dikutip dalam Thoha (2000: 195), pelayanan publik didefinisikan sebagai “Usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”. Selain itu pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi dengan tidak memandang bulu atau dengan kata lain pelayan publik harus adil agar tidak tercipta pelayanan yang berbelit-belit.

Menurut Robert, (1996: 30) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Selain itu dapat dikatakan pula bahwa bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik haruslah bersih dari praktek KKN. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Perundangan Pemerintah Republik Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang mendasarkan atas asas-asas umum pemerintahan yang bersih dan berwibawa, yang tertuang dalam pasal 3 Undang-Undang No. 28 Tahun 1999, tentang

penyelenggaraan negara yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme menyebutkan yaitu: Asas Kepastian Hukum, Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, Asas Kepentingan Umum, Asas Keterbukaan, Asas Proporsionalitas, Asas Profesionalitas, dan Asas Akuntabilitas mendasarkan pada peraturan perundangan tersebut diharapkan dapat tercipta suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang mengutamakan kepentingan rakyat di atas kepentingan pribadi atau golongan.

Siagian, (1994: 64) patologi dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana manusia sebagai unsur utama dalam administrasi, niat utamanya adalah bekerjasama untuk memenuhi kebutuhan pribadi-pribadi dengan mengorbankan orang lain. Sementara itu, patologi merupakan persoalan atau permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan akibat kinerja para pegawai yang tidak mampu dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan dengan baik yaitu mudah, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit, serta tidak membedakan biaya maupun waktu penyelesaian.

Patologi birokrasi dapat dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu: (1) Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi; (2) Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional; (3) Patologi yang timbul karena tindakan para anggota birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (4) Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif; (5) Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Menurut Marrus (2002: 31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai (<http://carapedia.com>). Strategi merupakan tindakan yang dilakukan berdasarkan sudut pandang

tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan dan harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang akan dicapai di waktu yang akan datang, selain itu suatu organisasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, sehingga strategi tersebut tidak bertentangan melainkan searah dan sesuai dengan kondisi lingkungan dan melihat kemampuan internal dan eksternal yang meliputi kekuatan dan kelemahan organisasinya.

Pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas - luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang - undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat. Peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam bentuk cara tindak baik dalam rangka melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan

masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan. Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 adalah: (a) Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan; (b) Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah; (c) Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas pemerintahan secara umum, yaitu mem-

berikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat.

*Red tape* merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi yang muncul karena keprilakuan yang negatif dari para anggota birokrasi. Dengan alasan faktual atau tidak, birokrasi pemerintahan sering dilempari tuduhan yang seolah-olah salah satu ciri birokrasi adalah membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit. Dengan perkataan lain, cara kerja yang berbelit-belit. Siagian (1994: 116). Selain itu, *red tape* yaitu pelayanan yang diberikan sangat berbelit-belit, suatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi sangat rumit dan pekerjaan yang sesungguhnya dapat diselesaikan

hari ini menjadi satu minggu kedepan, bahkan satu bulan kemudian. Sering ditambahkan pula bahwa berbelit-belit berarti satu pekerjaan yang sesungguhnya dapat diselesaikan oleh seseorang, dalam kenyataannya melibatkan beberapa meja yang tentunya berakibat pada “mata rantai penyelesaian yang panjang.”

Sistem birokrasi Indonesia lebih merupakan percampuran antara sistem *patron-client* dan sistem atasan-bawahan. Dalam situasi seperti ini pertukaran ekonomis dan pertukaran sosial bisa berfungsi saling bergantian (*interchangeable*) sehingga sulit untuk menemukan standar yang pasti bagi pelayanan birokrasi. Orang yang memperoleh pelayanan umum lebih cepat dari orang-orang lain yang antri karena orang itu kenal baik dengan penjaga loket akan merasa bahwa status sosialnya lebih tinggi. Tanpa rasa malu dia membanggakan bahwa dia punya hubungan keluarga atau kenal baik dengan petugas, dia menunjukkan kepada orang-orang lain di sekitarnya betapa akrab hubungannya dengan petugas sehingga layak memperoleh prioritas

layanan. Di sini, pertukaran sosial memegang peranan utama. Pada saat yang lain di dalam pelayanan birokrasi mungkin pertukaran ekonomis yang lebih berperan. Orang tidak mau antri untuk memperoleh pelayanan umum bukan untuk menunjukkan status sosial, tetapi semata-mata karena alasan ekonomis. Mereka tidak mau antri karena tidak mau kehilangan waktu dan kehilangan kesempatan untuk memperoleh keuntungan material yang lebih tinggi maka mereka tidak ragu-ragu menyuap petugas.

### METODE PENELITIAN

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni kurang lebih 2 (dua) bulan, terhitung mulai 13 Juli 2014 sampai 13 September 2014 setelah seminar proposal. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat fenomenologis, hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai strategi yang dilakukan pemerintah. Adapun tekni analisis

data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai data pendukung. Data tersebut merupakan hasil yang perlu diolah kembali dengan hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai Strategi Pemerintah Daerah dalam Meminimalkan Pelayanan Berbelit-belit (*Red Tape*) Birokrasi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa. Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif dengan menggunakan observasi dan wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai strategi yang dilakukan pemerintah daerah untuk meminimalkan pelayanan yang berbelit-belit di kantor SAMSAT kabupaten Gowa yang dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan didukung oleh beberapa dokumen. Dimana pertanyaan - pertanyaan yang digunakan dalam bentuk wawancara dan memperoleh

respon pertanyaan yang positif dari para responden.

Peranan instansi pemerintahan seperti kantor SAMSAT kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal sangat mutlak diperlukan. Hal ini dikarenakan kantor Samsat merupakan satu-satunya instansi pemerintahan yang berwenang dalam pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sebagainya. Berdasarkan realita tentang pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Gowa maka diperlukan upaya yang konkrit dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan prima di kantor SAMSAT kabupaten Gowa adalah merupakan kebutuhan organisasi untuk merespon tuntutan dan harapan masyarakat yang terus meningkat, maka sudah sewajarnya kantor Samsat kabupaten Gowa memberikan pelayanan yang baik dengan mengembangkan beberapa paradigma pemerintahan yang baik (*good governance*). Tetapi selama ini masih terdapat kendala, terutama adanya tuntutan pelayanan yang kurang memuaskan bagi masyarakat.

Seperti yang dikemukakan oleh bapak K.S salah seorang penerima layanan di kantor Samsat kabupaten Gowa bahwa “disini tidak ada tertulis pungutan yang jelas berapa biayanya jadi petugas minta berapapun kami bayar” (Wawancara tanggal 11 Desember 2014).

Hal senada juga dikemukakan oleh Bapak A.A selaku penerima layanan bahwa “kalau berbicara masalah pengurusan surat-surat di kantor Samsat Kabupaten Gowa ini menurut saya pribadi masih perlu ditingkatkan, dan pegawainya masih belum profesional, karena waktu saya mengurus pajak motor, saya sudah menunggu lumayan lama tapi waktu itu ada ibu-ibu yang masuk bersama seorang tukang parkir, dan orang tersebut paling cepat selesai dibandingkan saya yang sudah dari tadi menunggu, mauki protes biar kotak sarannya tidak ada”. (Wawancara Tanggal 12 Agustus 2014).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka penulis dapat menggambarkan bahwa cara kerja yang berbelit - belit dalam pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa memang benar adanya dan terkadang

juga disengaja oleh pihak pegawai atau pejabat publik untuk kepentingan-kepentingan yang tersembunyi. Kedudukan mereka gunakan sebagai alat untuk memperoleh uang tambahan atas nama biaya layanan. Pada umumnya para pengguna jasa tidak menginginkan segala sesuatu dilakukan dengan baik, mereka tidak terlalu menghendaki adanya formulir-formulir yang sempurna, *binding* yang rapi, dan semacamnya. Mereka lebih mementingkan cepatnya proses berkas-berkas dan komunikasi yang berhubungan dengan berbagai keputusan. Di lain pihak, para pegawai administrasi melihat bahwa semakin panjang sekat-sekat administrasi yang harus dilalui pengguna jasa berarti semakin banyak pula peluang para pegawai untuk mendapatkan uang ekstra dari layanan yang mereka berikan.

Selain sarana kerja fasilitas pelayanan juga sangat penting. Fasilitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kenyamanan kepada wajib pajak selama menunggu proses pelayanan selesai. Fasilitas pelayanan di kantor Samsat kabupaten Gowa masih mempunyai kekurangan, hal ini

sepertiyang dikeluhkan oleh Bapak H.T (selaku penerima layanan) menyatakan “fasilitas disini masih kurang, seperti tempat parkir yang tidak ada ataupun jadi kala musim hujan seperti sekarang ini semua motor kehujanan dan nanti pada saat musim panas motor-motor yang diparkir di halaman ini juga akan kepanasan” (Wawancara tanggal 11 Desember 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa partisipasi pemerintah dalam hal sarana pelayanan yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang dimiliki Samsat masih kurang dan tidak memenuhi harapan wajib pajak. Meskipun sarana kerja yang dimiliki Samsat sudah cukup mendukung pelayanan seperti sistem komputerisasi yang cepat dan tepat sehingga memudahkan pengurusan, tetapi masih ada kekurangan fasilitas yang dimiliki samsat yaitu tentang fasilitas yang langsung berhubungan dengan kepentingan wajib pajak seperti tempat parkir yang tidak ada ataupun. Selain itu juga faktor lain yang dikeluhkan oleh masyarakat

atau faktor yang menjadi penyebab berbelit-belitnya pelayanan yaitu tidak adanya pembangkit listrik (genset), dan juga masalah sumber daya manusia, seperti masih ada beberapa pegawai yang tidak bertanggung jawab akan tugasnya karena datangnya terlambat. Dalam hal ini, kantor SAMSAT Gowa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

## KESIMPULAN

Pelayanan yang diberikan kantor SAMSAT kabupaten Gowa sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, walaupun masih banyak keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang ada. Beberapa prinsip *good governance* yang diterapkan masih belum berjalan dengan sempurna, seperti daya tanggap dan tanggungjawab para petugas yang masih kurang dalam melayani masyarakat. Faktor penyebab terjadinya pelayanan berbelit-belit (*red tape*) birokrasi di Kantor Samsat Kabupaten Gowa ada 2 (dua) factor yaitu sarana dan prasana serta potensi

sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

Indah. 2009. Definisi Strategi. <http://carapedia.com>. Diakses tanggal 25 Mei 2014.

Robert, 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

---

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.