# BAB I

# PENDAHULUAN

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahaan yang baik, demokratis, dan amanah (good governanve). Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang di amanati oleh rakyat. Demikian pula msyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Tanggung jawab tersebut untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakaan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak di berlakukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana atau akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerntah.

Pasal 33 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi: asas kepastian hukum, asas tertib penyelengaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya di jelaskan pada Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus di pertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat.

Berbagai fenomena penyelengaraan pelayanan publik di atas menunjukan bahwa dalam memberikan pelayanan umum, birokrasi pemerintah di tuntut lebih efektif dan efisien, sehingga akan tampak meningkatkan kualitas pelayanan. namun akibat tugas yang berat dan sangat luas, maka birokrasi pemerintah terkesan lambat, untuk itu atas pertimbangan kecepatan dan kelancaran dalam pelayanan perlu di lakukan swastanisasi birokrasi (**Ismail, 2009**). Pada hakekatnya pemerintah adalah public service pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transfaran, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa antara lain telah di tetapkan keputusan Mentri PAN Nomor.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. maksud di tetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas akuntabilitas pelayanan publik, Sementara di tujuan di tetapkannya petunjuk teknis adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Namun untuk mewujudkan tuntutan peningkatan akuntabilitas bukanlah persoalan yang mudah.

Akuntabilitas dapat di artikan bahwa Suatu instansi Pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan di jalankan dengan akuntabilitas juga dapat di ukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tangung jawab mereka terhaap pencapaian hasil. Penyelenggaraan pelayanan publik yang di laksankan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja dan pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum,waktu dan biaya) serta masih banyaknya di jumpai praktek pungutan liar, serta tindakan-tindakan yang terindikasikan penyimpangan, kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN), sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi pemerintah.

Samsat Kabupaten Sumedang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi kepada masyarakat dan pelayanan teknis/Administratif kepada pengguna kendaraan bermotor di daerah Kabupaten Sumedang, maka akuntabilitas pelayanan publik menjadi sangat penting di laksanakan di Samsat

Sumedang karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang prima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun sistem pertanggung jawaban yang terjadi di samsat kabupaten sumedang masih belum tepat, jelas, sah dan juga kurang menjamin terlaksananya penyelenggaraan pemerintah yang berdayaguna, berhasil, bersih, dan bertanggung jawab serta bebas dari unsur KKN ada pula hambatan yang terjadi dari segi kondisi letak bangunan yang berada jauh dari kantor BAPENDA

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas peneliti kemudian merasa tertarik untuk mengkaji dan membahas lebih lanjut dengan menuangkannya ke dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Samsat Kab.Sumedang (Studi Kasus: Pelayanan Pajak Kendaraan Pribadi Roda Empat”**

## **1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah**

### 1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas pelayanan pajak kendaraan pribadi roda empat di samsat kab. Sumedang

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar belakang di maka di rumuskan yang menjadi permasalahan dalam peneli

tian ini adalah:

1. Bagaimana Akuntabilitas pelayanan publik di samsat kab. Sumedang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di samsat kab. Sumedang?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian Permasalahan yang di paparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Pelaksanaan Akuntabilitas pelayanan Publik di samsat kab. Sumedang.
2. Mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di samsat kab. Sumedang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Terkait tujuan penelitian, maka adapun kegunaan yang di harapkan dari hasil penelitian yang telah di laksanakan ini, yaitu:

1. **Secara Teoritis**

Penelitian ini di harapkan menjadi studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang membahas akunntabilitas pelayanan.

1. **Secara praktis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi BAPENDA kabupaten sumedang khususnya samsat kabupaten Sumedang dalam akuntabilitas pelayanan publik.