

**TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN
DI UPTD SAMSAT KABUPATEN LABUHAN BATU PROVINSI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



OLEH :
Chrismartin Celcius Lubis
2007/84284

PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

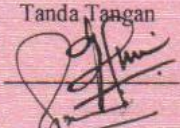

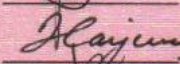
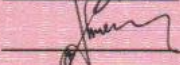

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada Hari Kamis Tanggal 17 Januari 2013 Pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan di UPTD SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara

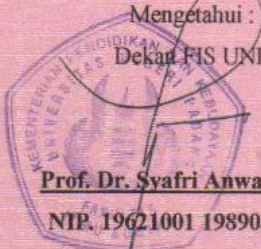
Nama : Chrismartin Celcius Lubis
BP/NIM : 2007/84284
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Januari 2013

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D	
Sekretaris : Drs. Ideal Putra, M.Si	
Anggota : Drs. Syamsir, M.Si	
Anggota : Drs. Karjuni Dt Maani, S.IP. M.Si	
Anggota : Lince Magriasti, S.IP. M.Si	

Mengetahui :
Dekan FIS UNP


Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

**Chrimartin Celcius Lubis : Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan di UPTD
2007/84284 SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera
Utara.**

Penelitian ini dilatar belakangi karena kurangnya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di UPTD SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pelayanan dalam pengurusan STNK dan pajak kendaraan bermotor. Salah satu tuntutan pelaksanaan *good governance* dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan adalah bagaimana pemerintah menciptakan suatu pelayanan publik yang transparan dan akuntabilitas. Sehingga nantinya akan dapat mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang dilakukan SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan fungsi pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, karena berusaha menggambarkan dan mendiskripsikan secara nyata tentang suatu keadaan sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, metode observasi, dan studi dokumentasi.

Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa dalam penerapan prinsiptransparansi dan akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik, SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya melaksanakan pelayanan yang transparan dan akuntabel, karena masih adanya permasalahan yang terjadi di SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu. Hal ini terjadi karena kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki SAMSAT. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu belum mempunyai media *online*, media cetak, dan belum melaksanakan pameran pembangunan. Selain itu SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu belum mempunyai peraturan yang menjamin hak untuk mendapatkan informasi. Kurangnya pelaksanaan pelayanan yang transparan dan akuntabel juga dikarenakan berbagai kendala yang dihadapi SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu. Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan sulitnya masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT untuk mendapatkan informasi. SAMSAT Labuhan Batu hanya memiliki 1 unit mobil SAMSAT keliling yang meyebabkan kurangnya pelayanan kepada masyarakat. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu juga belum mampu melayani kecamatan Panai Hilir karena beratnya medan untuk mencapai wilayah tersebut. Berbagai upaya telah dilaksanakan SAMSAT Labuhan Batu seperti pengajuan proposal ke pusat untuk pemenuhan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara belum melaksanakan fungsi pelayanan sepenuhnya, karena masih ada permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan. Hal ini terjadi karena kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki SAMSAT. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu belum mempunyai media *online*, media cetak, dan belum melaksanakan pameran pembangunan. Pelayanan yang tidak transparan karena kurangnya ketersediaan informasi yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu kepada masyarakat. Selain itu SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu juga belum mempunyai peraturan khusus yang menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan informasi. Dalam pelaksanaan pelayanan yang transparan dan akuntabel, SAMSAT Labuhan Batu memiliki berbagai kendala seperti kurangnya unit mobil SAMSAT keliling, dan SAMSAT belum mampu melayani kecamatan Panai Hilir secara langsung karena beratnya medan untuk mencapai wilayah tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmad Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Transparansi dan Akuntabilitas Pelayan di UPTD SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara.”**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D, dan Ibu Henni Muchtar, SH. M.Hum, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP.
3. Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Drs. Ideal Putra, M.Si, selaku pembimbing II sekaligus penasihat akademis yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si, Lince Magriasti, S.IP. M.Si selaku tim penguji yang telah banyak memberikan kritikan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu staf pengajar Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP.

7. Teristimewa untuk orang tuaku dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berprestasi dan dengan doa, semangat, serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Rekan-rekanku program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2007, terimakasih atas segala kebaikannya terutama bagi teman-teman tercinta IAN R 07 serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang diberikan pada penulis mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya kepada Tuhan jugalah penulis bermohon, semoga apa yang penulis lakukan dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Padang, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Batasan Masalah.....	8
3. Rumusan Masalah	8
C. Fokus Penelitian.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	11
1. Pelayanan Publik	11
2. Pelayanan Prima	18
3. Transparansi	21
a. Pengertian Transparansi	21
b. Kendala-kendala dan Upaya-Upaya dalam Pelaksanaan Prinsip Transparansi	23
c. Pentingnya Transparansi Dalam Pelayanan Publik	24
4. Akuntabilitas	30
a. Pengertian Akuntabilitas	30
b. Kendala-kendala dan Upaya-Upaya dalam Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas.....	33
c. Pentingnya Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik	35
5. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	38
B. Kerangka Konseptual	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Informan Penelitian.....	45
D. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengolahan Data	46
1. Jenis dan Sumber Data	46
2. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3. Alat Pengumpulan Data	48
E. Uji Keabsahan Data	48
F. Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Penelitian	52
1. Gambaran Umum Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu	52
2. Visi dan Misi Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu	56
3. Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu	57
4. Jenis-jenis Pelayanan dan Program Kerja Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu.....	59
5. Mekanisme Pelayanan	62
6. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu	63
B. Temuan Khusus Penelitian	64
1. Proses Pelayanan yang Transparan	64
a. Ketersediaan Informasi	67
b. Adanya Akses dan Informasi yang Siap Digunakan	71
2. Proses Pelayanan yang Akuntabel.....	74
a. Adanya Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dengan Standar Prosedur Pelaksanaan.....	76
b. Adanya Sanksi yang Ditetapkan.....	79
c. Adanya <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> yang terukur.....	81
3. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Prinsip Transparansi.....	84
4. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Prinsip Transparansi	86
5. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas.....	87
6. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas	90
C. Pembahasan	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Informan Penelitian	45
Tabel 4.1 : Wilayah pelayanan SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu	54
Tabel 4.3 : Wilayah dan Waktu Tugas SAMSAT Keliling.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1: SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara	53
Gambar 4.2: Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Labuhan Baru Provinsi Sumatera Utara	58
Gambar 4.3: Mekanisme Pelayanan SAMSAT Labuhan Batu	62
Gambar 4.4: Persyaratan dan Pelayanan UPTD SAMSAT Labuhan Batu.....	70
Gambar 4.4: Hadiah Kepada Wajib Pajak	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 4 : Jumlah Target Penerimaan dan Realisasi SAMSAT
Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara Tahun
2009 hingga 2011
- Lampiran 5 : Pelayanan dan Persyaratan di SAMSAT Kabupaten
Labuhan Batu
Provinsi Sumatera Utara
- Lampiran 6 : Nama-nama Pegawai SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu
Provinsi Sumatera Utara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kewajiban terpenting negara seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hal ini terlihat jelas dari pengertian Pelayanan Publik yang dikemukakan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang sangat penting kepada publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus memiliki standarisasi yang jelas untuk menunjukkan bagaimana pelayanan publik yang baik. Pada hakikatnya standarisasi kinerja yang profesional telah diatur sebelumnya oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 1993, yaitu : (1) Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit; (2) Aman, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan; (3) Terbuka dalam segala hal; (4) Ekonomis; (5) Efisiensi; (6) Adil dan merata; (7) Tepat waktu.

Pelayanan publik yang baik pada akhirnya diharapkan akan menciptakan *Good Governance* (asas umum pemerintahan yang baik). Kondisi seperti ini

merupakan hasil tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintah dengan baik. Sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik memungkinkan terlaksananya pembangunan yang berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih, dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintahan daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, yang merupakan limpahan Pemerintah Pusat kepada Daerah. Meskipun demikian, urusan pemerintahan tertentu seperti politik luar negeri, pertahanan, keamanan, moneter dan fiskal nasional masih diatur Pemerintah Pusat.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama mewujudkan aspirasi masyarakat mencapai tujuan dan cita – cita bangsa dan negara. Dalam hal ini, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban pemerintah yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna dan bertanggungjawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Menurut Sedarmayanti (2003:2) perlu diperhatikan pula adanya mekanisme untuk meregulasi akuntabilitas pada setiap instansi pemerintah dan memperkuat peran dan kapasitas parlemen serta tersedianya akses yang sama pada informasi masyarakat luas.

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik adalah salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi ini.

Mardiasmo (2002:24) menjelaskan terdapat 9 prinsip *good governance* antara lain: *participations, rule of law, transparansi, responsiveness, profesionalitas, equity, value for money (economy, efficiency and effectiveness), accountability, strategic vision*. Dari sembilan karakteristik *good governance*, paling tidak terdapat tiga hal yang dapat diperankan oleh akuntansi sektor publik menurut Sedarmayanti (2004:24) karakteristik pemerintahan yang baik, paling tidak memiliki tiga karakteristik utama, yaitu: transparansi, supremasi hukum, dan akuntabilitas.

Kriteria atau unsur-unsur yang dikemukakan tersebut, akuntabilitas dan transparansi merupakan dua kriteria pokok yang selalu ada dalam *good governance*. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good governance* dewasa ini boleh dikatakan sebagai harga mati yang harus dilakukan pemerintah. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban lembaga eksekutif selain disebabkan oleh

adanya tuntutan perkembangan paradigma *good governance* dan perkembangan demokratisasi, juga karena kesadaran kritis masyarakat yang sudah mulai tumbuh subur.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan laporan hasil kinerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Permasalahan transparansi dan akuntabilitas merupakan salah satu persoalan dalam pelaksanaan pemerintah daerah yang hingga saat ini terus dikaji pelaksanaannya oleh pemerintah. Untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap warganya salah satu cara dilakukan dengan menggunakan prinsip transparansi (keterbukaan). Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Juga melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah.

Keberhasilan dan kegagalan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas akan sangat besar artinya bagi upaya memperbaiki pemerintahan dan pengelolaan kekuasaan di Indonesia. Oleh karena itu, upaya yang sungguh-sungguh meningkatkan transparansi dan akuntabilitas menjadi suatu keniscayaan kalau kita ingin membangun Indonesia baru yang lebih baik. Transparansi dan akuntabilitas tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam hal pengadaan dan pengurusan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor). Dalam hal ini POLRI yang memiliki fungsi penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), kemudian Dinas Pendapatan Provinsi yang bertugas menetapkan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). seluruh pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut diadakan pada satu kantor yang dinamakan SAMSAT. Namun dalam pelaksanaan sistem tersebut bisa dikatakan

belum ada terciptanya pelayanan yang transparan dan akuntabel. (http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap)

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang terjadi di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada tanggal 11 Januari 2012 bahwa banyak sekali masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara khususnya pada saat masyarakat melakukan pengurusan STNK maupun pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan di kantor SAMSAT dianggap tidak memuaskan masyarakat, hal ini sering kali menimbulkan keluhan dan protes dari masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan tentang prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan disiplin waktu pelayanan yang lama sehingga masyarakat lebih banyak menggunakan tenaga calo. Jika ingin mempercepat waktu penyelesaian, masyarakat akan membayar lebih kepada petugas. Selain itu, masyarakat juga kurang mendapat informasi khususnya masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT. Hal ini bisa terjadi dikarenakan kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan sistem pelayanannya.

Hal ini sangat tidak sesuai dengan visi SAMSAT yaitu: *“Terdepan dalam pengelolaan pendapatan daerah dan dibanggakan dalam pelayanan publik”*. Dalam visi tersebut disebutkan bahwa SAMSAT akan dibanggakan dalam hal

pelayanan publik oleh masyarakat. Tetapi SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara belum menjalankan visi tersebut karena kurangnya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Dengan adanya permasalahan di atas, tentu merupakan hambatan untuk mewujudkan prinsip transparansi dan akuntabilitas guna menciptakan tata pemerintahan yang baik, yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN DI UPTD SAMSAT KABUPATEN LABUHAN BATU, PROVINSI SUMATERA UTARA”**.

B. Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Belum optimalnya penerapan transparansi pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara.
- b. Belum optimalnya penerapan akuntabilitas pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara.
- c. Masih adanya kendala-kendala dalam penerapan prinsip transparansi dalam pelaksanaan proses pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Provinsi Sumatera Utara.

- d. Masih adanya kendala-kendala dalam penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan proses pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Provinsi Sumatera Utara.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka peneliti membatasi pembahasannya, yaitu tentang proses prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Sumatera Utara dalam pengurusan kendaraan bermotor.

3. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Bagaimana proses pelayanan yang transparan di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Sumatera Utara?
- b. Bagaimana proses pelayanan yang akuntabel di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Sumatera Utara?
- c. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip transparansi di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu?
- d. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu?

- e. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip transparansi di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu?
- f. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip dan akuntabilitas di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu?

C. Fokus Penelitian

Agar lebih terfokus, penelitian ini difokuskan pada penerapan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara tentang bagaimana dalam pelaksanaannya agar bisa membuka diri terhadap hak-hak masyarakat demi terlaksananya *good governance*.

D. Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses pelayanan yang transparan di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui proses pelayanan yang akuntabel di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip transparansi di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu.

4. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu.
5. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip transparansi di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu.
6. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengembangan konsep ilmu pengetahuan terutama dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pegawai kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian lanjutan yang berhubungan dengan pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses pelayanan yang transparansi di SAMSAT Kabupaten Labuhan batu belum sepenuhnya dilaksanakan. Dalam pemberian informasinya, SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu masih terbatas pada iklan layanan, balai informasi, dan papan pengumuman. Sarana yang belum lengkap seperti media online, menyebabkan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT kesulitan dalam mendapatkan informasi. Jadi SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya melaksanakan prinsip transparansi.
2. Dalam hal proses pelayanan yang akuntabel, SAMSAT telah memiliki dasar hukum yang menjadi standar pelaksanaannya, SAMSAT juga mendapat pengawasan langsung dari DPRD dan BPKD, SAMSAT juga telah membuat laporan pertanggungjawaban setiap periodenya. SAMSAT kabupaten Labuhan Batu belum sepenuhnya melakukan pelayanan yang akuntabel karena pihak pengawas maupun SAMSAT tidak mempunyai sanksi tertentu untuk menindak para pegawainya yang melakukan kesalahan. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu juga tidak melaksanakan SPM yang seharusnya menjadi standar pelayanan yang dilaksanakan oleh SAMSAT karena biaya yang ditetapkan tidak sesuai dengan yang dibayar oleh masyarakat.
3. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu memiliki kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip transparansi seperti belum adanya peraturan khusus yang langsung dikeluarkan oleh pihak SAMSAT, dan kurangnya sarana seperti media online yang seharusnya memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi.

4. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu memiliki kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas seperti kurangnya sarana dan prasarana seperti pengadaan SAMSAT keliling. Sampai sekarang SAMSAT keliling belum mampu mencapai satu (1) wilayah karena sulitnya medan ke daerah tersebut
5. SAMSAT kabupaten labuhan Batu telah melakukan upaya-upaya dalam mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan prinsip transparansi seperti pengajuan proposal untuk melengkapi sarana dan prasarana terutama media online.
6. SAMSAT kabupaten labuhan Batu juga telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas namun hingga saat ini SAMSAT belum mampu mengatasi kendala tersebut. Karena hingga pada saat ini SAMSAT kabupaten Labuhan Batu belum mampu mencapai kecamatan Panai Hilir.

B. Saran

1. Pimpinan SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara agar selalu memberi motivasi kepada bawahannya untuk memaksimalkan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas, agar dapat mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik.
2. Diharapkan untuk masa yang akan datang SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara melakukan penambahan personil, melaksanakan pembangunan sarana dan prasana serta semakin banyaknya personil mengikuti diklat teknis di bidang pelayanan. meningkatkan kualitas SDM dengan harapan UPTD SAMSAT memiliki Program yang terencana serta memiliki SDM yang mampu mengaplikasikan perencanaan yang telah ditetapkan di lapangan.

3. Sebaiknya Kantor SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara mulai memikirkan bagaimana cara agar pelayanan yang diberikan bisa terintegrasi di dalam suatu *server* dan berbasis *online* agar bias mempermudah masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Gajah Mada. University Press.
- Azuyumardi Azra. 2003. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia & Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN
- Darman Monir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djaenuri. 2001. *Pelayanan Birokrasi Pemerintahan*. Jakarta. ICCE UIN
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H.M, Burham Bungin. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herbani Pasolong. 2007. *Pelayanan Publik Instansi Pemerintahan*. Surabaya. Insan Cendikia.
- Inu Kencana Syafei. 1999. *Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Joko Widodo. 2001. *Good Governance*. Surabaya : Insan Cendikia.
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Litjan Poltak Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- M. Irvan Islamy. 1997. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi
- Miftah Thoha. 1998. *Deregulasi dan Debirokrasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.