

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pemerintahan memiliki peran dan tugas dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pengaturan mengenai peran dan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya yang didasarkan pada asas-asas pelayanan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Diantara beberapa instansi Pemerintah yang mempunyai fungsi dalam pelayanan publik adalah SAMSAT. SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang penyelenggaraan pelayanannya berada pada sektor pelaksanaan pelayanan PKB (pajak kendaraan bermotor), pelayanan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) dan pelayanan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) yang mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat (Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun; 2015).

Kantor Bersama Samsat merupakan suatu sistem pelayanan terpadu yang didalamnya terdapat Instansi POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja. Pelayanan di Samsat meliputi berbagai macam pelayanan antara lain antara lain adalah Pengurusan Pajak Tahunan dan Pengesahan STNK Tahunan Kendaraan bermotor, pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

(BBNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Di samping itu, Pemilik Kendaraan Bermotor memiliki kewajiban untuk melakukan pengurusan atau pengesahan STNK atau bisa juga disebut sebagai wajib pajak. STNK memiliki masa aktif setiap 5 tahun sekali. Wajib pajak harus melakukan pembaruan masa aktif ketika telah habis. Apabila tidak dilakukan maka akan dikenakan sanksi administrative yang berlaku seperti telah disebutkan dalam Pasal 68 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menjelaskan bahwa Kendaraan Bermotor harus dilengkapi dengan surat-surat kendaraan yang masih berlaku.

Pemahaman masyarakat terhadap Regident Ranmor (Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor) atas kepengurusan STNK Ranmor dirasa masih kurang baik secara pemahaman tentang pengurusan yang sesuai dengan prosedur maupun kesadaran akan pentingnya mengikuti prosedur yang sudah ada, yang mengakibatkan tidak sedikit pemilik Kendaraan Bermotor memilih jalur pintas untuk melakukan pengurusan STNK tersebut.

Kondisi saat ini jumlah kendaraan bermotor semakin bertambah, tiap tahun semakin naik masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Hal ini menyebabkan Proses regident (registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor juga mengalami penumpukan masyarakat yang melakukan pengurusan tersebut. Sehingga waktu yang dibutuhkan untuk melakukan regident relative lebih lama.

Waktu pelayanan kerja pada instansi Kantor Samsat Bersama di hari-hari kerja hari senin – sabtu ini bertepatan dengan jam kerja masyarakat pada umumnya. Masyarakat harus meluangkan waktu lebih pada jam-jam tersebut untuk melakukan regident ranmor. Tidak jarang masyarakat harus meminta izin kepada tempat kerja selama 1 – 2 hari untuk melakukan pengurusan tersebut. Ini menjadi masalah pokok yang mendasari berbagai macam kendala yang terjadi di lapangan. Dari permasalahan tersebut menimbulkan keengganan masyarakat untuk melakukan pengurusan regident ranmor, sehingga mereka mencari alternatif kemudahan dalam melakukan pengurusan regident ranmor. Salah satunya adalah dengan melewati jasa percaloan.

Praktik percaloan masih ditemui di berbagai birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik tidak terkecuali di Kantor Samsat Lamongan, masih adanya calo yang berkeliaran untuk menawarkan jasanya kepada wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor. adanya calo yang berkeliaran disekitar Samsat Lamongan tentu memprihatinkan dan meresahkan masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan pelayanan wajib pajak mobil kantor Samsat untuk mendapatkan STNK merupakan permasalahan klasik, namun hal ini perlu dikaji lebih lanjut, karena pelayanan administrasi perpanjangan kendaraan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan perusahaan. Wajib pajak Situasi permasalahan yang terkait dengan pelayanan produksi STNK tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, tetapi juga komitmen pejabat untuk memberikan pelayanan produksi STNK, yang tidak mencerminkan keadilan

dan transparansi. Sejalan dengan semakin berkembangnya profesionalisme pelayanan kantor Samsat Lamongan sebagai PNS, hal ini menjadi program reformasi. Daya kritis masyarakat terhadap kinerja di Samsat Lamongan adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka Peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai : “ Implementasi Pelayanan Regident Perpanjangan Ranmor di Kantor Samsat Lamongan “.

## **1.2 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa Batasan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana implementasi pada pelayanan registrasi dan identifikasi perpanjangan kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Lamongan?
2. Bagaimana kendala yang terjadi pada proses pelayanan registrasi dan identifikasi perpanjangan kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Lamongan?
3. Bagaimana Solusi untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan perpanjangan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi pada pelayanan registrasi dan identifikasi perpanjangan kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Lamongan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi pada proses pelayanan registrasi dan identifikasi perpanjangan kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Lamongan.
3. Untuk mendapatkan Solusi untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan perpanjangan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan pada penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - Memberikan masukan dan sumbangan pemikiran pada bidang ilmu pengetahuan, khususnya pada hukum administrative negara yang berkaitan dengan pelayanan registrasi dan identifikasi perpanjangan kendaraan bermotor di Kantor Samsat Lamongan
  - Dapat menambah wawasan pengetahuan pada bidang hukum administrative negara yang berkaitan dengan pelayanan registrasi dan identifikasi perpanjangan kendaraan bermotor di Kantor Samsat Lamongan.

## 2. Manfaat Praktis

- Memberikan sumbangsih pemikiran kepada Pihak Kampus baik akademisi, tendik maupun mahasiswa yang dapat dijadikan masukan dan referensi dalam hal pengurusan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- Memberikan sumbangsih pemikiran kepada praktisi hukum, Lembaga pemerintah dalam pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

### 1.5 Sistematika

Pembahasan dalam tesis ini akan disusun secara sistematis mulai dari pendahuluan sampai penutup dan kesimpulan. Agar pembahasan lebih runtut dan mudah dipahami, pada Bab 1 akan dibahas secara terinci tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, selanjutnya Pertanyaan Penelitian , batasan istilah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan

Pada Bab 2 akan Tinjauan Pustaka yang didalamnya akan dijelaskan mengenai landasan teori yang akan dipergunakan untuk menganalisa permasalahan yang akan diteliti. Landasan teori meliputi Surat Tanda Nomor Kendaraan , Kepolisian, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ( SAMSAT ).

Pada Bab 3 dijelaskan metodologi penelitian yang ditempuh untuk mempertajam akurasi data dalam penelitian. Pada metodologi akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sampel penelitian, sumber data, alat pengumpul data, dan teknik menganalisa data.

Pada Bab 4 dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan tentang data implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Kantor Samsat Lamongan. Serta menjelaskan kendala-kendala dalam pelayanan regident perpanjangan ranmor di Kantor Samsat Lamongan dan bagaimana upaya mengatasainya.

Pada Bab 5 akan dijelaskan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan penyampaian saran-saran yang berdasarkan kepada hasil penelitian yang telah dilakukan.