

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi masyarakat Kabupaten Sumedang serta pengembangan sistem pemerintahan Kabupaten Sumedang dengan wilayah yang lebih luas, maka peranan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang sekaligus pula semakin luas wilayah pelayanannya, hal ini memberikan dampak kepada masyarakat Kabupaten Sumedang yang lebih jauh jarak jangkauannya terhadap kebutuhan akan pelayanan pada Kantor Bersama Samat Kabupaten Sumedang.

Kebijakan Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang telah mengacu pada ketentuan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dan Peraturan Kapolri Nomor 5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Pada kantor pelayanan STNK (Samsat) personel yang ditugaskan di Pelayanan STNK harus memiliki kemampuan/keahlian akan tugas dan fungsinya, profesional, bermoral baik dan berdedikasi tinggi dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut dan lebih memudahkan pelayanan Samsat kepada masyarakat Kabupaten Sumedang dan sekaligus didalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai tingkat indeks kepuasan masyarakat di dalam memberikan pelayanan Samsat.

Dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan, fungsi pemerintahan adalah melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat, serta menumbuhkembangkan prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Tugas dan fungsi pemerintah tersebut dilaksanakan oleh segenap aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah termasuk aparatur perekonomian negara dalam bentuk fungsi-fungsi, yaitu antara lain berupa pemberian pelayanan, perijinan sesuai dengan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Presiden dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Sejalan dengan itu Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang telah dihadapkan pada tantangan era pasar bebas dan globalisasi di abad ke 21. Sesuai dengan perubahan dan tuntutan masyarakat di bidang pelayanan publik (*public service*), Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang telah berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, peningkatan dan penyesuaian teknologi pelayanan, dan manajemen pemberian layanan publik yang handal. Hal ini harus dilakukan karena tuntutan dalam era reformasi dan masyarakat yang semakin mengetahui dan menyadari apa yang menjadi hak dan kewajiban pada pihak lain, maka pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan suatu keharusan untuk dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang.

Sehubungan hal tersebut, peneliti mencoba melakukan penelitian mengenai perpanjangan STNK di Kabupaten Sumedang, dan untuk memperjelas jumlah layanan perpanjangan STNK di Kabupaten Sumedang sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pelayanan Perpanjangan STNK**

<b>Tahun Anggaran</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Data STNK Thn 2018</b>	STNK Baru	92.469
	Mutasi Masuk	5.167
	Mutasi Keluar	7.983
	Ganti STNK	128.657
	Pengesahan STNK	574.711
<b>Data STNK Thn 2019</b>	STNK Baru	7.143
	Mutasi Masuk	718
	Mutasi Keluar	1.502
	Ganti STNK	10.326
	Pengesahan STNK	739.412

*Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Sumedang 2020*

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa besaran pelayanan untuk pajak STNK meningkat dari 574.711 .pada tahun 2014 menjadi 739.412 untuk tahun 2019, peningkatan tersebut sesuai dengan tujuan utama perpanjangan STNK.

Berdasarkan hasil peninjauan awal di lapangan ditemukan beberapa indikasi rendahnya kualitas pelayanan perpanjangan STNK, sebagai berikut:

1. Pelayanan Perpanjangan STNK belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat dikarenakan karakter wilayah Kabupaten Sumedang berbukit-bukit dan luasnya sangat besar sehingga masyarakat yang jauh alamatnya jauh memerlukan waktu tempuh yang lama menuju kantor SAMSAT
2. Kejelasan biaya tarif sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan namun masih ada biaya tambahan administrasi yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan

3. Ketidaksiapan aparat pelayanan di kantor SAMSAT yang dibutuhkan masyarakat terbukti setiap waktu pelayanan masih menemukan antrian
4. Pemberiam pelayanan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang belum sesuai dengan harapan masyarakat misalnya : belum tanggap terhadap keluhan-keluhan masyarakat, memerlukan waktu yang lama dan tidak cepat dalam proses pelayanandan masih ada aparat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan
5. Tidak terbukanya asfek pelayanan sehingga keluhan masyarakat tidak ditanggapi dengan baik oleh aparat pelayanan
6. Sarana dan prasarana yang ada kurang menunjang sehingga berdampak pada kualitas dan kuantitas para pelaksanaan pelayanan dan yang dilayani.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, peneliti mencoba menghubungkan dengan salah satu variabel yang mungkin mempengaruhinya yaitu implementasi kebijakan karena kebijakan merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya untuk pelayanan kepada wajib pajak yang akan memperpanjang STNK.

Sehubungan dengan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam dalam suatu tulisan karya ilmiah dengan judul: **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumedang”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Untuk memudahkan dalam pembahasan selanjutnya, penelitian merumuskan masalah sebagai berikut “Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perpanjangan STNK di Kabupaten Sumedang”.

## **1.3. Maksud, Tujuan Penelitian dan Kegunaan**

Maksud penelitian ini adalah mengkaji implementasi pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan perpanjangan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Sumedang.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengembangkan konsep Kebijakan Pemerintah tentang program pelayanan perpanjangan STNK.
2. Untuk memperoleh konsep secara teoritis mengenai kebijakan pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan perpanjangan STNK di Kabupaten Sumedang.

## **1. Kegunaan Penelitian**

Sedangkan kegunaan penelitian adalah :

1. Secara teoritis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin Ilmu Pemerintahan dalam kajian kebijakan publik.
2. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan, khususnya dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah terhadap Kualitas Perpanjangan STNK, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

