

TIMBULNYA *REVENGE PORN* AKIBAT *TOXIC RELATIONSHIP* DAN IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN DAN HAMBATANNYA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN REMBANG

Raskhafi Fajar Septiyanto *)
raskhafi@gmail.com

Dyah Listyarini *)
dyahlistyarini@edu.unisbank.ac.id

Arikha Saputra *)
arikhasaputra@edu.unisbank.ac.id

(Diterima 15 Januari 2024, disetujui 30 Januari 2024)

ABSTRACT

Public services are community needs that must be met by the government in a country. The general guidelines used in providing public services to the community are Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in One-Stop Single Administration System Offices (SAMSAT). The problems in this research are: 1) implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in the Rembang Regency One-Stop Single Administration System (SAMSAT) Office; 2) obstacles faced by Rembang Regency One-Stop Single Administration System (SAMSAT) officers in implementing public services in extending Vehicle Registration Certificates (STNK). The research method used is an empirical research method, empirical legal research oriented to primary data (results of research in the field). The research results show that good public services have been implemented in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, because they include indicators of good public services in accordance with the provisions of public service standards at the One-Stop Single Administration System Office (SAMSAT). The obstacles faced are related to obstacles when carrying out five-year taxes, usually SATLANTAS takes too long to issue the letter and the public complains about this. The problem with facilities and infrastructure is the lack of facilities and infrastructure at the SAMSAT office which makes people uncomfortable with the room temperature. The problem with the New Sakpole application is that it is still not effective and many people still complain about the flow of procedures.

Keywords: *Public services, One-Stop Single Administration System (SAMSAT), vehicle registration certificate*

*) Mahasiswa Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank Semarang

*) Dosen Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank Semarang

*) Dosen Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank Semarang

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam suatu negara. Pedoman umum yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang; 2) hambatan yang dihadapi petugas Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang dalam pelaksanaan pelayanan publik pada perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris, penelitian hukum empiris berorientasi pada data primer (hasil penelitian dilapangan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik telah terlaksana sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena telah meliputi indikator pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan standar pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Hambatan yang dihadapi terkait kendala ketika melakukan pajak lima tahunan biasanya SATLANTAS mengeluarkan surat tersebut terlalu lama dan masyarakat mengeluhkan hal tersebut. Untuk kendala sarana dan prasarana adalah kurangnya sarana dan prasarana di kantor SAMSAT yang membuat masyarakat kurang nyaman dengan suhu ruangan. Kendala pada aplikasi New Sakpole masih belum Efektif dan masih banyak masyarakat yang masih mengeluh terhadap alur prosedurnya.

Kata kunci: Pelayanan publik, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

I. Pendahuluan

Reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Perubahan penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan melakukan revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah untuk mengawali proses otonomi daerah. Otonomi daerah diterapkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan meliputi pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat menjadi titik penting dari keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam suatu negara. Pemerintah merupakan aktor utama yang berkewajiban dalam memberikan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dan bertanggungjawab untuk menjamin hak-hak serta kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Hal tersebut sesuai dengan salah satu tujuan berdirinya Negara

Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang jelas tertulis pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alenia keempat, yaitu mamajukan kesejahteraan umum. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang dilakukan oleh Pemerintah sebagai penyelenggaraan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku (Peni, 2008: 15). Secara ideal, suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Pedoman umum yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan dan menjamin pelayanan publik khususnya pelayanan administratif yang berkualitas dan secara merata di seluruh daerah di Indonesia.

Salah satu instansi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau yang disebut dengan *on roof system* merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) termasuk dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor (Peni, 2008: 15).

STNK atau Surat Tanda Nomor Kendaraan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian kendaraan bermotor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang berisi identitas pemilik dan identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku termasuk pengesahannya yg diterbitkan oleh Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yakni tempat pelayanan penerbitan atau pengesahan STNK oleh 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang dalam hal ini merupakan penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan

penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak Daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat (Mu'min, 2013: 145).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dibentuk agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat terkait pelayanan di bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih baik, cepat, efektif, efisien, dan profesional. Masyarakat tidak perlu lagi bergantian datang ke tiga instansi tersebut untuk mengurus kewajiban administrasi kendaraan bermotor mereka, karena hal tersebut dapat dilakukan secara bersamaan dalam satu tempat.

Pelaksanaan pelayanan dalam pemungutan pajak harus mempertimbangkan kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) berupaya untuk memotivasi petugas agar dapat mendapatkan kreasi-kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada wajib pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2008. Keseimbangan mengenai hak dan kewajiban akan mendukung proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Pengaturan mengenai kewajiban penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya didasarkan asas-asas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memperhatikan berbagai hal terkait dengan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, fasilitas pelayanan, tarif pelayanan, sikap pelaksana serta pengelolaan pengaduan.

Penelitian ini akan mengkaji implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang, yang mana akan dikomparasikan dengan indikator pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta meneliti hambatan yang dihadapi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang dalam melaksanakan pelayanan publik pada perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), karena peningkatan pelayanan publik menjadi titik penting dari

keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintah maka perlu adanya kajian penelitian mengenai hal tersebut. Dengan demikian, maka penulisan penelitian ini berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Dan Hambatannya Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Rembang”.

Untuk menjaga orisinalitas tulisan ilmiah ini, tentunya perlu adanya acuan penelitian terdahulu, berikut 3 (tiga) penelitian terdahulu yang telah peneliti rangkum.

1. Silvia Agriani, dengan judul penelitian Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan Di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur perpanjangan STNK 5 tahunan masih sulit dipahami oleh masyarakat atau wajib pajak, hanya menginfokan letak posisi yang terdapat di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda secara umum, kurang menggambarkan bagaimana alur atau mekanisme perpanjangan STNK 5 tahunan, adapun faktor Penghambat Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda jaringan telkom yang terkadang bermasalah dapat menghambat proses pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda dan listrik yang padam dapat menghentikan pelayanan kurang lebih selama 1 jam.
2. Ridwan, dengan judul Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kendaraan Roda Dua Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tembilahan Provinsi Riau Di Kabupaten Indragiri Hilir, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menyatakan pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor SAMSAT di Provinsi Riau Kabupaten Indragiri hilir masih berjalan Kurang Baik. Hambatan yang dialami oleh kantor SAMSAT tembilahan yaitu jarak tempuh yang jauh sehingga memperlambat dalam melakukan aktivitas pembayaran pajak, fasilitas ruangan tunggal yang kurang memadai/sempit sehingga tidak dapat tempat duduk yang layak dan mengurangi kenyamanan para wajib pajak, dan jaringan terkadang down/mati sehingga mengakibatkan aktivitas pelayanan tertunda sementara.
3. Andi Jusriadi, Hambali Thalib & Nasrullah Arsyad, dengan judul Efektivitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dalam Perspektif Hukum, metode penelitian yang

digunakan adalah penelitian hukum empiris. Penulis akan melakukan penelitian berdasarkan penelitian hukum dengan pendekatan realitas hukum dalam masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengurusan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dalam perspektif hukum pidana di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bone telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) tapi berjalan kurang efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pengurusan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dalam perspektif hukum pidana di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bone adalah faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, dan faktor Penyuluhan hukum.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris berorientasi pada data primer (hasil penelitian dilapangan). Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, (2015: 12) penelitian hukum empiris yaitu pendekatan dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi di lapangan, penerapan peraturan-peraturan tersebut dalam prakteknya dalam masyarakat. Untuk mendukung penelitian empiris ini juga digunakan penelitian normatif dengan pendekatan undang-undang dengan melakukan menelaah peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang Tentang Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Tabel 1. Data Objek Kendaraan Kabupaten Rembang

No.	Tahun	Jenis Kendaraan					
		Sepeda Motor	Mobil Penumpang			Kendaraan Roda Tiga	
			Umum	Tidak Umum	Dinas	Umum	Tidak Umum
1.	2020	214.869	788	13.374	327	-	2.517
2.	2021	274.379	793	21.361	537	-	2.572
3.	2022	297.685	918	27.347	598	-	3.475

Sumber : Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Rembang Tahun 2020-2022.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jenis kendaraan yang terdapat di Kabupaten Rembang sangat variatif, adapun kuantitas dari jenis sepeda motor tahun 2020 sebanyak 214.869, tahun 2021 sebanyak 274.379, dan tahun 2022 sebanyak 297.685. Jenis mobil penumpang juga mengalami peningkatan setiap tahunnya, tahun 2020 mobil penumpang umum sebanyak 788, tahun 2021 sebanyak 793, dan tahun 2022 sebanyak 918. Untuk mobil penumpang dinas juga mengalami peningkatan diantaranya tahun 2020 sebanyak 327, tahun 2021 sebanyak 537, dan tahun 2022 sebanyak 598. Sedangkan kendaraan roda tiga jenis umum tidak ada di Kabuapten Rembang, serta kendaraan roda tiga tidak umum tahun 2020 sebanyak 2.517, tahun 2021 sebanyak 2.572, dan tahun 2022 sebanyak 3.475.

Dari banyaknya jumlah kendaraan yang ada di Kabupaten Rembang tersebut tentunya harus dilakukan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada setiap unitnya, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) berlaku selama 5 (lima) tahun, yang harus dimintakan pengesahan setiap tahun. Dasar hukum terkait perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) termuat dalam Pasal 14 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, yang berbunyi sebagai berikut:

- (1) Registrasi perpanjangan Ranmor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c, untuk memperpanjang masa berlaku dengan mengganti STNK dan TNKB.
- (2) Registrasi perpanjangan Ranmor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diajukan permohonan perpanjangan sebelum masa berlaku STNK dan TNKB berakhir.
- (3) Registrasi perpanjangan Ranmor berfungsi sebagai pembaruan legitimasi pengoperasian Ranmor.

Berdasarkan data dari Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Rembang, Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor UPPD Kabupaten Rembang adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor UPPD Kabupaten Rembang

		2021		2022		s/d 30 Nov. 2023	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Pajak Kendaraan Bermotor	80.902.000.000	74.346.451.500	79.312.190.000	83.724.411.125	86.358.403.000	76.690.186.500
2.	New Sakpole		583.015.000		542.908.625		437.218.500

Sumber : Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Rembang
Tahun 2020-2022

Dari data tersebut menunjukkan bahwa Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor UPPD Kabupaten Rembang antara target dengan realisasi terdapat perbedaan yang dihasilkan setiap tahun. Adapun target pada tahun 2021 adalah 80.902.000.000 sedangkan realisasinya adalah 74.346.451.500, terdapat perbedaan sejumlah 6.555.548.500. Target tahun 2022 adalah 79.312.190.000 sedangkan realisasinya adalah 83.724.411.125, terdapat perbedaan sejumlah 4.412.221.125, namun perbedaan ini adalah jumlah peningkatan dari target yang dicanangkan. Target tahun 2023 per 30 November adalah 86.358.403.000 sedangkan realisasinya adalah 76.690.186.500, terdapat perbedaan yang mengalami penurunan sejumlah 9.668.216.500.

Berbicara mengenai pajak kendaraan, maka Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Rembang memiliki Standar Prosedur Pelayanan yang digunakan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, khususnya Standar Pelayanan pada perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Terkait Indikator Pelayanan Publik termuat dalam Keputusan Kepala Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Semarang No: 973/241/2022 Tentang Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan yang dimiliki oleh SAMSAT Kabupaten Rembang untuk melimitasi dan mengukur kinerja yang telah dilakukan.

Untuk mengetahui data secara faktual di lapangan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hidayat Helmi Noorbani, S.SPT., M.M (Kasi Pajak Kendaraan Bermotor) UPPD Kabupaten Rembang, hasil dari wawancara tersebut peneliti susun sebagai berikut:

Pertanyaan terkait ketentuan pelayanan perpanjangan STNK motor dan mobil di SAMSAT Kabupaten Rembang, narasumber memberikan jawaban sebagai berikut: "Ketentuan perpanjangan STNK terdapat dua, yakni perpanjangan tahunan dan setiap lima tahun sekali. Perpanjangan tahunan adalah perpanjangan STNK, sedangkan perpanjangan setiap lima tahun sekali adalah nomor plat kendaraan."

Pertanyaan terkait persyaratan dalam proses perpanjangan STNK, narasumber memberikan jawaban sebagai berikut: "Syarat yang harus disiapkan untuk perpanjangan STNK adalah KTP asli, STNK asli, dan pembiaya pembayaran. Sedangkan untuk perpanjangan nomor plat kendaraan adalah KTP asli, STNK asli, disertai BPKB, juga meminta surat

keterangan dari SATLANTAS kota setempat surat cek fisik kendaraan. Setelah itu baru dapat diproses.”

Pertanyaan terkait hal yang sering terjadinya kendala pada persyaratan dalam mengurus perpanjangan STNK yang diberikan kepada masyarakat, narasumber memberikan jawaban sebagai berikut :

“Kadang ada orang yang membeli motor bekas dan BPKB/STNK belum dibalik nama, kendala yang biasa dihadapi adalah pengurusannya lama, karena SAMSAT harus bekerjasama terlebih dahulu dengan SATLANTAS/Kepolisian, kepolisian tersebut untuk mengeluarkan surat keterangan relatif lama, dan masyarakat cenderung mengeluh dengan jangka waktu tersebut.”

Pertanyaan terkait prosedur pelayanan pengurusan perpanjangan STNK yang diberikan pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat, apakah masih didapatkan masyarakat yang mengeluh atau sebaliknya terkait prosedur yang disediakan pihak kantor?

“Prosedur yang diberikan oleh SAMSAT kepada masyarakat menurut saya sudah baik, namun terdapat prosedur lainnya yang ada kendala, seperti pajak lima tahunan yang harus bekerjasama dengan pihak eksternal, sehingga surat perintah perpanjangan tahunan sangat lama. Namun, perpanjangan STNK tahunan tidak ada kendala signifikan yang dihadapi oleh SAMSAT Kabupaten Rembang.”

Pertanyaan terkait peran untuk dapat bertanggung jawab atas jaminan waktu kepada masyarakat agar lebih efektif dalam perpanjangan STNK, jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut: “Agar waktu penyelesaian efektif, pihak SAMSAT membuat SAMSAT Keliling, agar pembayar pajak yang ke kantor tidak terlalu ramai, maka masyarakat dapat mendatangi SAMSAT Keliling yang biasanya ada di alun-alun Kabupaten Rembang setiap hari Minggu.”

Pertanyaan terkait jaminan kepastian biaya yang sesuai dengan seharusnya biaya dalam pengurusan perpanjangan STNK, jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut: “Menurut saya sudah sesuai, karena pembayaran pajak sudah tertulis di STNK, setiap tahun selalu sama.”

Pertanyaan terkait hasil pelayanan yang diberikan dan diterima, apakah telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di SAMSAT, jawaban yang diberikan sebagai berikut: “Untuk pelayanannya, kami sudah semaksimal mungkin dan sesuai standar pelayanan yang ada, karena sebelum melakukan perpanjangan STNK, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh masyarakat, seperti mengambil nomor antrre sampai melakukan pembayaran.”

Pertanyaan terkait kompetensi pelaksana pelayanan terhadap masyarakat, dedikasi, kemampuan, keahlian pegawai. Jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut: “Di Kantor SAMSAT ada pegawai yang bersal dari Kepolisian yaitu SATLANTAS, jadi untuk keahlian dan kemampuan yang diberikan sudah baik. Tugas yang dilakukan oleh pegawai dari SATLANTAS berhubungan dengan pengecekan fisik, sedangkan yang di luar SATLANTAS biasanya hanya untuk administrasi.”

Pertanyaan mengetahui bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik, jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut: “Kantor SAMSAT sudah menyediakan kotak saran dan kritik, dan juga menyediakan website yang bertujuan untuk menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi masyarakat, namun kadang masyarakat tidak langsung mengadu ke pihak kantor SAMSAT justru berbicara dari orang ke orang mengenai kendala yang mereka hadapi, jadi terkadang tidak langsung diketahui oleh Kantor SAMSAT.”

Pertanyaan terkait dengan ketepatan, kecepatan dan respon yang baik dari pegawai kepada masyarakat merupakan pelayanan yang baik, jawaban yang diberikan adalah: “Peran pegawai di Kantor SAMSAT yaitu melayani sesuai dengan antrean, jadi tidak akan ada yang didahulukan. Nomor antrean diambil terlebih dahulu sebelum mengisi formulir pembayaran pajak, jadi ketepatan dan kecepatan sudah baik, karena melayani berdasarkan nomor urut pembayar pajak.”

Apakah di Kantor SAMSAT Kabupaten Rembang telah menyediakan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui apakah masyarakat merasa puas dan tidak puas akan pelayanan dalam pengurusan perpanjangan STNK? “Pihak SAMSAT sudah menyediakan IKM untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Rembang.”

Pertanyaan terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT Kabupaten Rembang sudah memadai dan mencukupi ketersediaan sesuai kebutuhan pegawai atau tidak: “Sarana dan prasarana yang ada sudah memadai, tapi ada satu kendala yaitu AC, maka Kantor SAMSAT Kabupaten Rembang sedang proses mengajukan anggaran untuk pengadaan AC untuk membuat nyaman masyarakat agar tidak kepanasan ketika menunggu.”

Terkait kendala yang dihadapi Kantor SAMSAT Kabupaten Rembang terhadap pelayanan publik kepada masyarakat :

“Kendala yang biasanya dihadapi oleh masyarakat, ketika melakukan pajak lima tahunan, kantor SAMSAT harus menunggu surat dari SATLANTAS, biasanya SATLANTAS mengeluarkan surat tersebut terlalu lama dan masyarakat mengeluhkan hal tersebut. Untuk kendala sarana dan prasarana adalah kurangnya AC di kantor SAMSAT yang membuat masyarakat kurang nyaman dengan suhu ruangan.”

Terkait solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Rembang :

“Untuk kendala perpanjangan lima tahunan yang terlalu lama, SAMSAT memberikan solusi agar masyarakat tidak terlalu mepet dalam melakukan perpanjangan dengan tanggalnya, dikhawatirkan waktu pembayaran pajak akan lewat pada waktunya. Untuk pengadaan AC, solusi yang dilakukan adalah melakukan anggaran untuk sarana dan prasarana.”

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 20 telah ditetapkan Standar Pelayanan yaitu:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Sedangkan pada pasal 21 telah ditetapkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;

- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

1. Pelayanan publik terkait dimensi *Tangibel* (berwujud) telah terlaksana, meliputi:
 - a. Sarana dan Prasarana yang memadai
 - b. Kenyamanan ruang tunggu
 - c. Kedisiplinan petugas
 - d. Prosedur pelayanan yang sistematis dan tidak membingungkan
2. Pelayanan Publik terkait *Reliability* (kehandalan) telah terlaksana, meliputi:
 - a. Kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu di Kantor SAMSAT
 - b. Keahlian petugas mengoperasikan alat bantu di Kantor SAMSAT
 - c. Waktu yang dibutuhkan wajib pajak dalam pengurusan dan pelayanan
 - d. Tanggungjawab petugas di setiap loket pada Kantor SAMSAT
3. Pelayanan publik terkait dimensi *Responsiveness* (respon) telah terlaksana, meliputi:
 - a. Respons petugas terhadap pelanggan baik
 - b. Kecepatan petugas dalam mengurus persuratan pajak kendaraan bermotor
 - c. Ketepatan petugas dalam pelayanan
 - d. Respon petugas dalam penanganan keluhan wajib pajak di Kantor SAMSAT
4. Pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan) telah terlaksana, meliputi:
 - a. Jaminan kemudahan dalam pelayanan
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c. Jaminan kepastian waktu dalam pelayanan
5. Pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati) telah terlaksana, meliputi:

- a. Keramahan petugas dalam melayani
- b. Kesopanan dan kesantunan petugas dalam melayani
- c. Sifat petugas terhadap setiap wajib pajak baik

Dari uraian mengenai implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang tentang pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) telah terlaksana sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena telah meliputi indikator pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan standar pelayanan publik.

3.2. Hambatan Yang Dihadapi Petugas Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya (2009: 329) dalam bukunya Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, kendala adalah menghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran; rintangan, halangan

Menurut Zeithmal (1990: 24), mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Menurut Moenir (2014: 40) menyatakan bahwa tidak adanya layanan yang memadai antara lain seperti berikut ini:

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

Terlaksananya pelayanan publik dalam perpanjangan STNK di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabuapten Rembang ditunjang oleh beberapa faktor, yaitu: Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan Raya yang dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan hukum melaksanakan pengaturan dan pengendalian dalam berlalu lintas. Keputusan Kepolisian Negara Nomor 05 tahun 2012 tentang Perpanjangan Surat Nomor Kendaraan Bermotor di wilayah Indonesia yang dapat dijadikan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan kendaraan di Satuan Manunggal Satu Atap Kabupaten Rembang.

Adapun hambatan yang dihadapi oleh Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Rembang adalah terkait kendala ketika melakukan pajak lima tahunan, kantor SAMSAT harus menunggu surat dari SATLANTAS, biasanya SATLANTAS mengeluarkan surat tersebut terlalu lama dan masyarakat mengeluhkan hal tersebut.

Tidak jarang BPKB/STNK dari pembelian kendaraan bekas pakai tidak langsung dibalik nama. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (lazim disingkat BPKB) adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan ranmor yang diterbitkan Polri berisi identitas dan pemilik kendaraan yang berlaku selama ranmor tidak dipindahtangankan; sedangkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (lazim disingkat STNK) adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoprasian ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri berisi identitas pemilik, identitas ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya (Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan identifikasi ranmor) (BPKB berfungsi sebagai bukti legitimasi ranmor dan kepemilikan ranmor. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia arti kepemilikan adalah kepunyaan. Merujuk pada arti kepemilikan, maka identitas pemilik yang teregistrasi dan tercantum pada BPKB adalah pemilik kendaraan yang sah dan telah teregistrasi pada registrasi dan identifikasi pada kantor Kepolisian (Legalitas Kepemilikan Kendaraan Bermotor yang Hanya Dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Polres Situbondo).

Untuk kendala sarana dan prasarana adalah kurangnya sarana dan prasarana di kantor SAMSAT yang membuat masyarakat kurang nyaman dengan suhu ruangan. Untuk kendala perpanjangan lima tahunan yang terlalu lama, SAMSAT memberikan solusi agar masyarakat tidak terlalu mepet dalam melakukan perpanjangan dengan tanggalnya, dikhawatirkan waktu pembayaran pajak akan lewat pada waktunya. Sedangkan untuk pengadaan

sarana dan prasarana, solusi yang dilakukan adalah melakukan anggaran untuk sarana dan prasarana.

Kemudian terkait dengan kendala pemakaian aplikasi New Sakpole, masih terdapat beberapa kendala. Faktor penghambat antara lain yaitu dari segi pendekatan langsung dari instansi kepada masyarakat masih belum ada, ini membuat beberapa masyarakat masih belum tahu dan mengerti tentang program New Sakpole secara menyeluruh kepada masyarakat yang sudah rentan atau tinggal di pedesaan dan masih banyak yang gemar menggunakan jasa perantara. Faktor penghambat selanjutnya yaitu masalah koneksi internet dan gangguan. Dengan melihat faktor-faktor penghambat tersebut maka dapat dikatakan bahwa program tersebut masih belum dilaksanakan dengan optimal, sehingga layanan New Sakpole tersebut masih belum Efektif dan masih banyak masyarakat yang masih mengeluh terhadap alur prosedurnya, hal tersebut didukung dengan data bahwa realisasi pajak pendapatan melalui New Sakpole jauh lebih sedikit.

IV. Kesimpulan

Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Rembang tentang pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) telah terlaksana sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, karena telah meliputi indikator pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan standar pelayanan publik.

Adapun hambatan yang dihadapi oleh Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Rembang adalah terkait kendala ketika melakukan pajak lima tahunan, kantor SAMSAT harus menunggu surat dari SATLANTAS, biasanya SATLANTAS mengeluarkan surat tersebut terlalu lama dan masyarakat mengeluhkan hal tersebut. Untuk kendala sarana dan prasarana adalah kurangnya sarana dan prasarana di kantor SAMSAT yang membuat masyarakat kurang nyaman dengan suhu ruangan. Untuk kendala perpanjangan lima tahunan yang terlalu lama, SAMSAT memberikan solusi agar masyarakat tidak terlalu mepet dalam melakukan perpanjangan dengan tanggalnya, dikhawatirkan waktu pembayaran pajak akan lewat pada waktunya. Sedangkan untuk pengadaan sarana dan prasarana, solusi yang dilakukan adalah melakukan anggaran untuk sarana dan prasarana. Kendala pada aplikasi New Sakpole masih belum Efektif dan masih banyak masyarakat yang masih mengeluh terhadap alur prosedurnya,

hal tersebut didukung dengan data bahwa realisasi pajak pendapatan melalui New Sakpole jauh lebih sedikit.

Daftar Pustaka

A. Buku

- Abdillah, Pius dan Danu Prasetya. 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arloka.
- Moerir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Asepk Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suparto, Peni. 2008. *Paradigma & Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

B. Jurnal

- Mu'min, 2013, Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Palu e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 2, ISSN: 2302-2019.
- Widanarko, Aris. 2010. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret

C. Website

- Legalitas Kepemilikan Kendaraan Bermotor yang Hanya Dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Polres Situbondo, <https://humas.polri.go.id/2023/09/22/legalitas-kepemilikan-kendaraan-bermotor-yang-hanya-dilengkapi-dengan-surat-tanda-nomor-kendaraan-stnk/>, diakses pada 11 Januari 2024.