

**IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN RI NOMOR 5 TAHUN 2015  
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM ADMINISTRASI  
MANUNGGAL SATU ATAP KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT  
KABUPATEN CIAMIS**

**KIKA PIKANIA DEWI**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis masih belum optimal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor? 2) Bagaimana hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Ciamis? 3) Bagaimana upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor?*

*Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Berdasarkan hasil penelitian bahwa : 1) Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, belum terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan yang dihadapi petugas sehingga belum sesuai dengan pendapat Wahab (2014:165) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh variabel-variabel yang mempengaruhi implemmtasi kebijakan. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. 2) Adanya hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, antara lain : kurangnya dukungan sumber dana yang memadai dalam melaksanakan kebijakan, kurangnya peran serta masyarakat dalam membantu Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. 3) Melakukan berbagai upaya supaya Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dapat dilaksanakan dengan baik dengan cara menambah berbagai sarana dan prasarana secara bertahap sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam mendukung terselenggaranya kebijakan dan melaksanakan pelatihan bagi petugas pelaksana.*

**Kata Kunci :** *Implementasi, Penyelenggaraan Sistem, Administrasi Manunggal Satu Atap*

## A. 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.

Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (Samsat) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor menjadi inovasi manajemen pemerintahan daerah. Pembentukan organisasi ini telah menunjukkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan dengan masyarakat Samsat berupaya untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun, perpanjangan STNK lima tahun sesuai dengan visi dan misi dan melakukan

perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.

Pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat merupakan visi Samsat Ciamis yang diterjemahkan dalam misinya yaitu (1) meningkatkan kinerja seluruh pegawai Samsat untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat, (2) meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan pendapatan daerah, (3) meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai serta (4) memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal.

Kantor Bersama Samsat Ciamis seperti satuan kerja pemerintah daerah lain harus senantiasa memperbaiki citra pelayanan. Pelayanan dalam pemungutan pajak harus mempertimbangkan kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan. Samsat Ciamis berupaya untuk memotivasi petugas agar dapat mendapatkan kreasi-kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Petugas pelayanan diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Dalam kegiatan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, keseimbangan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan petugas pelayanan perlu diperhatikan. Keseimbangan mengenai hak dan kewajiban akan mendukung proses

pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap bertujuan dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak) khususnya dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, sehingga dengan adanya sistem administrasi manunggal satu atap adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Samsat Ciamis melakukan pelayanan publik yang bertugas menangani sistem administrasi mengenai surat-surat kendaraan bermotor. Penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) adalah untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Penyelenggaraan penetapan PKB dan BBN-KB terkait dengan kewajiban masyarakat selaku wajibpajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor sedangkan penyelenggaraan kegiatan penetapan

SWDKLLJ oleh jasa raharja adalah terkait kewajiban masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar SWDKLLJ.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan diketahui bahwa Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Masih kurang tersedianya peralatan yang memadai untuk pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Contohnya : Sistem komputerisasi yang kyrang terpadu satu sama lain sehingga berakibat kelompok kerja pelayanan bidang pendaftaran, pendataan dan verifikasi berjalan sendiri sendiri. Begitu pula untuk inputing data ranmor dilaksanakan oleh masing masing instansi.
2. Belum optimalnya penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor sehingga menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Contohnya : tidak bersatunya dalam 1 ruangan kelompok kerja penerimaan pembayaran, kelompok kerja korektor dan kelompok kerja

penyerahan. Ini berakibat pada SPPKB (surat Pendataan dan Pendaftaran Kendaraan bermotor) tidak dapat dimanfaatkan oleh ke 3 (tiga) instansi. Proses Penyelesaian Berkas registrasi tidak secara bersamaan, Penerbitan STNK selesai terlebih dahulu dari pada notis pajak dan Jasa Raharja atau sebaliknya kadang-kadang duluan notis pajak daripada STNK.

3. Temuan ketimpangan dilapangan dalam pembayaran pajak STNK. Ketika KTP Pemilik kendaraan tidak ada ataupun sudah tidak berlaku, seharusnya sesuai prosedur pelayanan tidak dapat diberikan karena persyaratan tidak terpenuhi. Namun pada kenyataannya ada petugas yang menyarankan untuk menebusnya. Padahal tidak terdapat tarif atau aturan mengenai tebusan KTP tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa tidak adanya keterbukaan informasi pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Untuk itu peneliti berkeinginan melakukan penelitian dan menuangkan hasilnya dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap**

## **Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis”.**

Bertolak dari permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Bagaimana Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis ? 2) Bagaimana hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis ? 3) Bagaimana upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis ?

## **B. LANDASAN TEORITIS**

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itu implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting di dalam kebijakan publik. Bahkan Udoji dalam Wahab (2008:65) menyatakan bahwa “siapa yang berpartisipasi dan apa perannya dalam proses tersebut untuk sebagian besar akan tergantung pada

struktur pengambilan keputusan itu sendiri.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik jika ada dukungan dari semua pihak sehingga tanpa ada dukungan maka kebijakan tidak akan dapat diimplementasikan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Dengan kata lain implementasi merupakan suatu pelaksanaan tindak lanjut dari suatu program.

Keberhasilan implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh variabel-variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Adapun variabel-variabel tersebut menurut Wahab (2014:165) antara lain :

1. Standar/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber-sumber kebijakan
3. Ciri-ciri atau karakteristik badan/instansi pelaksana
4. Komunikasi antarorganisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Sikap para pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Dengan demikian apabila suatu kebijakan memperhatikan variabel-variabel yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan dengan memperhatikan prosedur-prosedur yang ada, maka diharapkan akan menghasilkan kebijakan yang tepat pada sasaran yang diinginkan.

Begitupula dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis maka dalam implementasi suatu kebijakan harus memperhatikan beberapa variabel yang mendukung terselenggaranya suatu kebijakan.

Menurut Pasal 1 Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dinyatakan bahwa :

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Selanjutnya dalam Pasal 2 Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dinyatakan bahwa :

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana

Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor maka petugas pelaksana diharapkan dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan variabel-variabel dalam implementasi kebijakan.

### C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 10 bulan. Sumber data dalam penelitian ini sebanyak 10 orang yang terdiri dari pegawai Kantor Samsat Kabupaten Ciamis yang menangani pelayanan secara langsung yaitu sebanyak 5 orang perwakilan masyarakat yang memperoleh pelayanan pada bulan Desember Tahun 2015 sebanyak 13 orang sehingga informan berjumlah 18 orang.

Teknik pengumpulan data melalui study pustaka (*literature study*) dan studi lapangan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara (*interview*). Proses pengolahan data atau analisis hasil penelitian lapangan dilakukan dengan menggunakan tiga tahap, seperti berikut:

1. Tahap reduksi, yaitu bahwa proses analisis diarahkan untuk menelaah data (mendeskripsikan dan menginterpretasikan) data lapangan.
2. Tahap Display, tahap ini merupakan periode interpretasi dan analisis
3. Tahap Verifikasi, uji kebenaran terhadap kesimpulan yang telah diambil dengan mewujudkan situasi agar pihak-pihak yang memiliki informasi lengkap, akurat bersedia diminati keterangan lebih lanjut dan sangat diharapkan agar memberikan data faktual.

### D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Moenir (2002:26) istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service" yaitu :

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Sinambela (2010:3) pelayanan adalah : "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung". Sedangkan menurut Pasolong (2007:4) : "Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Adapun menurut Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah : "Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik"

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap

kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis kurang baik hal ini dibuktikan dengan sebagian besar informan (72.22%) menyatakan kurang baik dan sebanyak 27.78 % menyatakan baik. Dengan demikian maka Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis kurang terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan yang dihadapi petugas dalam melakukan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor sehingga implementasi kebijakan belum sesuai dengan pendapat Wahab (2014:165) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh variabel-variabel yang mempengaruhi implemntasi kebijakan yang antara lain :

1. Standar/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber-sumber kebijakan
3. Ciri-ciri atau karakteristik badan/instansi pelaksana
4. Komunikasi antarorganisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan
5. Sikap para pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Begitupula dengan hasil observasi penulis diketahui bahwa Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis

kurang baik karena masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, masih adanya masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu, kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap dengan segera dan masih kurangnya kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap secara memuaskan kepada masyarakat

Secara umum sistem adalah kumpulan dari beberapa bagian tertentu yang saling berhubungan secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pengertian sistem menurut Susanto (2004:18) menyatakan bahwa: "Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu". Selanjutnya pengertian sistem menurut Dewi dan Puspitawati (2011:1) menyatakan bahwa: "Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu"

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 3 instansi pemerintah dalam satu gedung,

sistem ini dengan maksud guna mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik maka diadakan pelayanan dalam satu gedung. Kerjasama yang dilakukan dalam satu atap ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero). Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya 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).

SAMSAT mendapatkan kewenangan dari daerah berupa, wewenang dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Penentuan apa yang menjadi objek pajak daerah pada saat ini dapat dilihat pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Penarikan pajak kendaraan bermotor diterapkan dalam suatu daerah tertera pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (5), yaitu hasil dari Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10%, termasuk yang dibagi hasilnya kepada kabupaten/kota, hasil pajak tersebut

dimaksudkan untuk pembangunan, pemeliharaan jalan, dan transportasi umum.

**2. Hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis yang antara lain sebagai berikut:

1. Ukuran kinerja implementasi kebijakan belum dapat diukur tingkat keberhasilan dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realisasi yang ada di level pelaksana kebijakan
2. Pelaksana kebijakan kurang melaksanakan kebijakan sesuai dengan petunjuk Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
3. Kurangnya kesesuaian pelaksanaan dengan pedoman mengenai tata cara implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
4. Kurangnya sumber daya pelaksana yang memadai untuk mengimplementasikan Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
5. Kurangnya kemampuan pelaksana untuk mengimplementasikan Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
6. Kurangnya fasilitas pendukung yang memadai untuk mengimplementasikan Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
7. Kurangnya tersedianya jumlah tenaga pelaksana kebijakan dengan beban kerja yang harus dilaksanakan dalam mengimplementasikan Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
8. Kurang tersedianya peralatan yang memadai untuk Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
9. Kurang tersedianya biaya yang diperlukan dalam Implementasi

- Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
10. Kurangnya keterlibatanan petugas dalam perencanaan pelaksanaan kebijakan sehingga menyebabkan permasalahan-permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor belum dapat diselesaikan secara cepat.
  11. Kurangnya kejelasan instruksi kepada pelaksana kebijakan mengenai Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
  12. Kurangnya pembinaan yang dilakukan secara rutin dalam pelaksanaan kebijakan kepada pelaksana kebijakan di setiap bagian.
  13. Kurangnya kesadaran dari pelaksana dalam mengimplementasikan Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
  14. Kurangnya komitmen yang jelas dari pelaksana dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
  15. Kurangnya pegawai yang kompeten dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
  16. Kurangnya anggaran yang memadai dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
  17. Kurangnya dukungan dari kepala samsat dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
  18. Kurangnya pemahaman tenaga pelaksana terhadap peraturan yang jelas dalam mengatur Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa adanya hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor hal ini disebabkan oleh terbatasnya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya anggaran serta kurangnya sumber daya manusia yang mendukung Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Begitupula dengan hasil observasi diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada kurang memadai dalam penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor, kurangnya anggaran yang mendukung terselenggaranya kebijakan, kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam melaksanakan kebijakan.

### 3. Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan

#### **Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang antara lain sebagai berikut:

1. Membuat standar kerja bagi pelaksana kegiatan dalam penyelenggaraan kebijakan sehingga dapat dijadikan ukuran keberhasilan dari tujuan kebijakan yang bersifat realisasi
2. Meningkatkan sosialisasi kepada pelaksana kebijakan sehingga dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan petunjuk Pelaksanaan penyelenggaraan sistem

administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor

3. Meningkatkan pelaksanaan pembinaan maupun pengarahannya yang dilakukan sehingga pelaksana memiliki pemahaman terhadap tata cara pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor
4. Mengikutsertakan berbagai pelatihan bagi tenaga pelaksana atau memberikan kebebasan untuk melanjutkan pendikanya sehingga sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang ditetapkan.
5. Meningkatkan pelaksanaan pengawasan untuk meningkatkan kemampuan pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor
6. Melakukan kerjasama dengan masarakat dalam mendukung penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.
7. Meningkatkan kerjasama dengan masyarakat untuk membantu dalam menyelenggarakan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor
8. Menyediakan secara bertahap peralatan yang masih kurang untuk melaksanakan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor

9. Menyediakan biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor sehingga
10. Meningkatkan pelibatan pegawai dalam perencanaan pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor
11. Memberikan instruksi kepada pelaksana kebijakan dengan jelas mengenai kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor
12. Meningkatkan pelaksanaan pembinaan yang dilakukan secara rutin kepada petugas dalam pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.
13. Meningkatkan kesadaran dari pelaksana dalam melaksanakan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor sehingga peran serta petugas meningkat.
14. Meningkatkan komitmen yang jelas dari pelaksana dalam melaksanakan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor dengan memberikan dukungan sumber daya yang memadai.
15. Meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan pelaksanaan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor melalui penyelenggaraan pelatihan maupun pembinaan yang dilakukan.
16. Melakukan kerjasama dengan masyarakat untuk membantu menyediakan anggaran yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan mengenai penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor
17. Memberikan dukungan dalam pelaksanaan kebijakan mengenai penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.
18. Melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap peraturan yang jelas dalam mengatur pelaksanaan kebijakan mengenai penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa adanya upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis hal ini dilakukan dengan memelihara dan memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah ada karena apabila harus mengadakan penambahan sarana dan prasarana belum dapat dilakukan, menyediakan

ketersediaan anggaran untuk melaksanakan kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor serta melakukan berbagai upaya pelatihan bagi petugas dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor sehingga petugas memiliki kemampuan yang baik.

Begitupula dengan hasil observasi penulis diketahui bahwa selama ini dilakukan beberapa upaya dengan cara menambah berbagai sarana dan prasarana secara bertahap sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam mendukung terselenggaranya kebijakan dan melaksanakan pelatihan bagi petugas pelaksana sehingga dapat memahami ketentuan dalam penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis, sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis, belum terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan yang dihadapi petugas dalam Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor belum sesuai dengan pendapat Wahab (2014:165) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh variabel-variabel yang mempengaruhi implemtasi kebijakan. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis, hal ini dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, masih adanya masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu, kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap dengan segera dan masih kurangnya kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap secara memuaskan kepada masyarakat.

2. Adanya hambatan-hambatan dalam Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang

Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis, antara lain : kurangnya dukungan sumber dana yang memadai dalam melaksanakan kebijakan, kurangnya peran serta masyarakat dalam membantu Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Ciamis. Begitupula dengan hasil observasi diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan samsat belum memadai, kurangnya anggaran yang mendukung terselenggaranya kebijakan, kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam melaksanakan kebijakan.

3. Melakukan berbagai upaya supaya Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ciamis dapat dilaksanakan dengan baik dengan cara menambah berbagai sarana dan prasarana secara bertahap sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam mendukung terselenggaranya kebijakan dan melaksanakan pelatihan bagi petugas pelaksana sehingga dapat memahami ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan. Begitupula dengan hasil observasi penulis diketahui bahwa selama ini dilakukan beberapa

upaya dengan cara menambah berbagai sarana dan prasarana secara bertahap sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam mendukung terselenggaranya kebijakan dan melaksanakan pelatihan bagi petugas pelaksana sehingga dapat memahami ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Kepala Samsat Ciamis sebaiknya melakukan kegiatan perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor secara optimal.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak masyarakat/wajib pajak yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada, oleh karena itu pihak SAMSAT diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin/berkala baik melalui radio, televisi, media cetak dan melengkapi informasi yang ada di website SAMSAT sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi

terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir, pengadaan komputer sebagai akses informasi bagi wajib pajak yang berguna mengetahui jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dengan peningkatan sarana prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Perlu adanya tindakan dan upaya terkait dengan masih banyaknya calo yang berkeliaran di lingkungan SAMSAT tidak hanya melalui himbauan spanduk atau poster agar wajib pajak tidak menggunakan calo tetapi juga perlu diterapkan sanksi tegas bagi para calo yang berkeliaran bebas di lingkungan dalam maupun luar SAMSAT.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### a. Sumber Buku :

Abdul Wahab, Solichin 2008. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta : Bumi Aksara

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta. Aksara: Jakarta.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta*

*implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Kaho. 2007. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara

### b. Sumber Perundang-Undangan :

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Instruksi Bersama Menteri Pertahanan  
Keamanan, Menteri Dalam  
Negeri dan Menteri Keuangan  
Nomor : INS/03/M/X/1999,  
Nomor : 29 Tahun 1999,  
Nomor : 6/IMK.014/1999,  
tentang pelaksanaan Sistem

Administrasi Manunggal Satu  
Atap (SAMSAT).

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara Nomor 63  
Tahun 2003 tentang Pedoman.  
Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik