

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai bertugas untuk menjalankan fungsinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Penyelenggaraan fungsi pegawai meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat.

Hal ini menunjukkan keterkaitannya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai layanan atau dukungan pada pelanggan secara bermakna sebagai suatu layanan yang memberi kepuasan bagi pelanggan, bahkan mungkin melebihi kebutuhannya. Pelayanan prima dirasakan oleh pelanggan menyenangkan, dekat, selalu diingat dan memberi pencitraan positif bagi pemberi layanannya. Dengan demikian pelayanan prima memiliki prinsip kerendahan hati, ketulusan dan keikhlasan menjadi dasar dalam memberikan pelayanan prima. Ada beberapa prinsip yang harus dipatuhi dalam 3 memberikan pelayanan prima yaitu (1) Mengutamakan pelanggan, (2) Sistem yang efektif, (3) Melayani dengan hati nurani, (4) Perbaikan berkelanjutan, (5) Memberdayakan pelanggan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan F Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas negara baik

melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Adapun dasar pelaksanaannya yaitu berdasarkan : Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999,29,6/IMK.014 tanggal 11 oktober 1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan pemungutan pajak kendaraan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas.

Jumlah kendaraan yang ada ±5.800 pada tahun 2015 di Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas dan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Penyederhanaan sistem dan mekanisme operasional SAMSAT harus senantiasa dilakukan, sebagai salah satu bagian dari tuntutan pelaksanaan Otonomi Daerah yang diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan mudah untuk pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) khususnya pemilik kendaraan bermotor.

Dinas Pendapatan Daerah mempunyai kedudukan sebagai pelaksana pemerintahan daerah di bidang pemungutan pendapatan daerah dan mengadakan koordinasi dengan instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian pemungutan penerimaan daerah yang di pimpin oleh seorang Kepala Kantor SAMSAT.

Pelaksana pendaftaran kendaraan bermotor sebagaimana di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan Bermotor dan Pengemudi dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pendaftaran

kendaraan bermotor yang dilakukan pihak kepolisian berupa registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang diwujudkan dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). STNK sangat berguna untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas kepolisian dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah,

Surat Tanda Nomor Kendaraan adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah di daftar yang selalu melekat dengan kendaraannya apabila bergerak di jalan raya yang berisikan identitas kepemilikan, identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku.

Banyaknya masyarakat yang mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) baik itu masyarakat yang memperpanjang atau masyarakat yang membuat STNK baru di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas belum diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di kantor pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas merupakan salah satu fungsi tugas pokok.

Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang

kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat untuk dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan, instansi maupun pemerintahan haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Keberadaan Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pengurusan STNK, tuntutan masyarakat terhadap Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa akan tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah, “bagaimanakah kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas ?”

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan proses penelitian, maka luas penelitian perlu dibatasi agar peneliti dapat terfokus pada masalah yang akan diteliti, terbatas pada:

1. Penelitian dilakukan di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.
2. Penelitian hanya fokus pada Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk meneliti kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis berguna untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor UPT. SAMSAT.
2. Bagi instansi, penelitian ini di harapkan sebagai kontribusi bagi kantor bersama UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.
3. Bagi FISIP UMA, dapat memperkaya bahan referensi penelitian di bidang Ilmu Sosial dan Politik pada umumnya dan Ilmu Administrasi Negara pada khususnya.

