

# **IMPLEMENTASI PELAYANAN REGIDENT PERPANJANGAN RANMOR DI SAMSAT POLRESTABES SEMARANG BARAT**

---

Oleh :

**Bramastyo Wisnu PT, Endah Pujiastuti, Tri Mulyani**

Fakultas Hukum Universitas Semarang

bramastyowisnu@gmail.com, endah.pujiastuti@usm.ac.id, trimulyani@usm.ac.id

## **ABSTRAK**

Registrasi dan identifikasi perpanjangan ranmor wajib dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor dalam periode tertentu. Perpanjangan tersebut dilakukan di Samsat sebagai unit yang disertai tugas untuk melayani regident perpanjangan ranmor. Berdasarkan hal tersebut artikel hasil penelitian ini membahas mengenai implementasi pelayanan Regident Perpanjangan Ranmor, kendala dan upaya mengatasainya. Jenis/tipe penelitian yuridis sosiologis, spesifikasi deskriptif analitis, metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi pustaka dan metode analisis kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor pada periode Tahun 2018-2019 untuk kendaraan (mobil) roda 4 atau lebih, baik kendaraan lama maupun baru tercatat sebanyak 80.854 kendaraan. Kendala dalam implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor meliputi 2 (dua) hal yaitu keterbatasan ruang, dalam hal ini dapat diupayakan dengan cara memperluas ruang pelayanan serta memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana. Kendala lainnya adalah kurangnya informasi bagi masyarakat pengguna layanan, dalam hal ini diupayakan dengan cara evaluasi terus menerus, menambah jenis layanan, serta membuat SOP dan diadakan pelatihan khusus.

**Kata Kunci :** Regident, Ranmor, Samsat.

## **ABSTRACT**

*Registration and identification of vehicle extension must be carried out by motorized vehicle owners within a certain period. The extension was carried out in Samsat as a unit tasked with serving the regident of the Ranmor extension. Based on this, it will discuss the implementation and obstacles in the Regident Extension of vehicle service and efforts to overcome them. Types / types of sociological juridical research, analytical descriptive specifications, data collection methods including primary and secondary legal materials, qualitative analysis methods. The implementation of regident extension service for registration for vehicles (cars) 4 wheels or more, both old and new vehicles, is recorded as many as 80,854 vehicles. Constraints in the implementation of regident service extension of ranmor include 2 (two) things, namely limited space, in this case it can be acquired by expanding service space and maximizing the provision of facilities and infrastructure, the lack of information for service users, in this case it can be pursued by means of continuous evaluation, adding types of services, as well as making SOPs and holding special training.*

**Keywords :** Regident, Ranmor, Samsat.

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Samsat Polrestabes Semarang Barat merupakan penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB), pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh Samsat Polrestabes Semarang Barat adalah dalam menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan tersebut dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat. Dengan kata lain adalah bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Sejalan dengan hal tersebut, maka pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai. Kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan dikuatirkan akan membawa konsuekensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Regident Ranmor atas kepengurusan STNK Ranmor nampaknya belum semuanya begitu mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya tak jarang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya dalam praktek-praktek yang melanggar etika dalam birokrasi.

Undang-Undang Nomor 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 yang didasarkan pada asas-asas pelayanan. Penyelenggara pelayanan seperti yang terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, selalu memperhatikan dari berbagai hal yang terkait dengan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, fasilitas pelayanan, tarif pelayanan, sikap pelaksana serta pengelolaan pengaduan.

Samsat Polrestabes Semarang Barat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja. Pelayanan di Samsat meliputi berbagai macam pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor khususnya roda empat. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di Samsat Polrestabes Semarang Barat antara lain

adalah pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).<sup>1</sup>

Pengurusan pajak Regident Ranmor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik ranmor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif atau masa berlakunya STNK, jika sudah habis masa berlakunya maka pengendara ranmor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan yang tertera dalam Pasal 68 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menjelaskan bahwa setiap ranmor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan ranmor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya), maka dapat masuk dalam pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif.<sup>2</sup>

Selain berhubungan dengan masa aktif STNK, pelayanan pajak regident ranmor juga diperlukan mengingat adanya peningkatan jumlah ranmor di Kota Semarang dari waktu ke waktu. Dengan jumlah regident ranmor yang terus bertambah maka bertambah pula masyarakat yang akan melakukan registrasi atau pendaftaran kendaraan bermotornya di Samsat Polrestabes Semarang agar kendaraannya dapat dioperasikan.

Permasalahan waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat juga sangat berpengaruh, masyarakat seringkali harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk kerja agar dapat melakukan pembayaran pajak regident ranmornya. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak regident ranmornya.

Praktik percaloan masih sering ditemui di berbagai birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik tidak terkecuali di Samsat Polrestabes Semarang Barat, masih banyaknya calo yang berkeliaran dan bahkan tukang parkir juga dapat menjadi calo untuk menawarkan jasanya kepada wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Banyaknya calo yang berkeliaran disekitar Samsat Polrestabes Semarang Barat tentu memprihatinkan dan meresahkan masyarakat pengguna layanan.

---

<sup>1</sup> Herwin ( Bripka : 82030639 ), baur cetak STNK di Samsat Polrestabes Semarang Barat, Wawancara ( Semarang, 25 Oktober 2019 ).

<sup>2</sup> Hidayat Zainal, *Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT* (.Jurnal : Semarang II Administrasi : Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro 2010 / pdf. ), halaman 5.

Calo sering memaksa masyarakat yang datang ke Samsat Polrestabes Semarang Barat untuk menggunakan jasanya. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karena bila menggunakan jasa calo harus mengeluarkan biaya yang lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo tersebut karena tidak ingin berurusan dengan prosedur yang dianggapnya ribet dan rumit.<sup>3</sup>

Pelaksanaan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat untuk pengurusan STNK termasuk masalah yang klasik, namun masalah tersebut masih aktual untuk terus dikaji, karena hingga kini pelayanan pengurusan dalam perpanjangan STNK belum sepenuhnya sesuai harapan para wajib pajak. *Problem Statement* yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan pembuatan STNK tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan pembuatan STNK kurang mencerminkan keadilan dan transparansi. Seiring dengan peningkatan profesionalisme pelayanan di Samsat Polrestabes Semarang Barat sebagai pegawai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi. Daya kritis masyarakat terhadap kinerja di Samsat Polrestabes Semarang Barat 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 Samsat Polrestabes Semarang Barat “.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka Penulis merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat ?
2. Apasaja kendala-kendala dalam pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat dan bagaimana upaya mengatasainya ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian :

Tujuan utama yang hendak dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.
- b) Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat dan upaya mengatasinya.

---

<sup>3</sup> Herwin, *Op.Cit.*

## 2. Manfaat Penelitian :

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan baik secara teoritis maupun praktis.

### 1) Manfaat Teoritis :

- a) Dapat memberikan sumbangan dan masukan pemikiran di bidang ilmu pengetahuan hukum, khususnya hukum administrasi negara terkait dengan pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah pengetahuan di bidang hukum khususnya hukum administrasi negara terkait dengan pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.

### 2) Manfaat Praktis :

- a) Bagi Mahasiswa, sebagai masukan dan referensi kepada mahasiswa baik secara hukum mengenai pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.
- b) Memberikan sumbangan pemikiran kepada kalangan Akademisi Kampus, praktisi hukum, termasuk Lembaga Pemerintah dalam pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis / Tipe Penelitian

Jenis / Tipe penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *yuridis sosiologis*, yaitu suatu metode pendekatan yang tidak hanya ditinjau dari kaidah-kaidah hukum saja, tetapi juga meninjau keadaan yang timbul dalam masyarakat tentang pelaksanaan kaidah-kaidah hukum tersebut. Selain itu juga hukum yang secara empiris merupakan gejala yang terjadi dalam masyarakat, disatu pihak dapat dipelajari sebagai suatu variabel dari penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai segi kehidupan secara sosial. <sup>4</sup>

### B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif analitis, yaitu memberikan gambaran atau deskripsi serta data yang seteliti mungkin. <sup>5</sup> Dalam hal

---

<sup>4</sup> Zainal Asikin Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* ( Jakarta : Rajawali Pers, 2010 ), halaman 19.

<sup>5</sup> *Ibid.*

ini mengenai implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.

### **C. Metode Penentuan Sampel**

1. Populasi, adalah keseluruhan subyek hukum yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan untuk diteliti. <sup>6</sup> Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat.
2. Sampel, adalah bagian dari populasi yang masih memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Sampel dalam penelitian ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian. <sup>7</sup> Berdasarkan pengertian di atas maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat periode 2018 sampai dengan 2019.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data primer diperoleh melalui wawancara. Wawancara adalah yaitu kegiatan tanya jawab atau *interview* yang dilakukan secara bebas namun terarah, dengan kata lain pada setiap pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sudah dipersiapkan sebelumnya, dan jika diperlukan pertanyaan tersebut dapat berkembang melihat situasi dan kondisi di lapangan. <sup>8</sup> Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **E. Metode Analisis Data**

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada umumnya adalah metode induktif dan deduktif. Adapun tahapan proses analisis data adalah :

1. Analisis Data, adalah upaya yang dilakukan dengan cara menganalisis atau memeriksa data, menorganisasikan data, memilih dan memilahnya menjadi sesuatu yang dapat diperoleh.
2. Mereduksi data, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan yang selanjutnya dianalisis oleh penulis.

---

<sup>6</sup> *Metode Penelitian Sampel Dalam Hukum* ( [http://: hukumonline. co. id / html.](http://hukumonline.co.id/html/), diakses pada tanggal 12 September 2019 ).

<sup>7</sup> *Op.Cit.*

<sup>8</sup> *Op.Cit.*

3. Penyajian data, dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi.
4. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, dimana peneliti melakukan interpretasi dan penetapan makna dari data yang tersaji.<sup>9</sup>

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi Pelayanan Regident Perpanjangan Ranmor Di Samsat Polrestabes Semarang Barat**

Objek dalam penelitian ini adalah Samsat Polres Semarang Barat. Lokasi Samsat Polres Semarang Barat yang beralamat di Jln. Hanoman Raya, Krapyak, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang Jawa Tengah. Implementasi pada suatu kebijakan ditentukan oleh isi dari kebijakan dan konteks implementasi serta ide dasarnya itu sendiri. Secara teoritis, fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan negara diwujudkan sebagai hasil akhir dari suatu kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.<sup>10</sup>

Maka dasar hukum yang digunakan dalam implementasi pengurusan dan mendapat pelayanan dalam Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor) pada kantor Samsat Polrestabes Semarang Barat ini adalah dilandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Dengan dikeluarkannya kebijakan yang terdapat dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tersebut, maka dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaannya, sehingga secara aplikatif tidak akan menimbulkan interpretasi yang berbeda antara petugas pelaksana dengan pemilik kendaraan bermotor yang ingin melakukan regident perpanjangan ranmornya. Bukan hanya mengatur mengenai sistem dan prosedur dalam pelaksanaannya, akan tetapi juga perlu ditentukan standar operasional dan prosedurnya, sehingga pelayanan regident perpanjangan ranmor tersebut dapat terukur dengan baik.

Kualitas pelayanan regident perpanjangan ranmor pada Samsat Polrestabes Semarang Barat kepada masyarakat pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka proses pelayanan Regident Perpanjangan Ranmor akan berjalan

---

<sup>9</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek* ( Jakarta : Rineka Cipta, 2016 ), halaman 87.

<sup>10</sup> Vincen Gaspersz, *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa* ( Jakarta : Gramedia Pustaka Indonesia, 2012 ), halaman 56.

dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Regident Perpanjangan Ranmor, maka akan mengacu pada :

1. *Tangibles* (Bukti Nyata)

*Tangibles* atau bukti nyata merupakan sarana dan prasarana yang sangat mendukung dalam aktifitas pelayanan regident perpanjangan ranmor tersebut, sebab keberadaan pegawai tanpa didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, maka aktifitas pelayanan regident perpanjangan ranmor tidak akan berjalan dengan baik.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* atau daya tanggap oleh petugas di Samsat Polrestabes Semarang Barat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah terukur sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tahapan-tahapan yang diberikan oleh petugas Samsat dalam sistem pelayanan regident perpanjangan ranmor, yaitu sebagai berikut :

a) Formulir pendaftaran dan memberi penerangan ;

Pada tahapan ini dilayani oleh Kelompok Kerja I, yang menyediakan formulir, serta memuat keterangan tentang persyaratan atas kelengkapan dan memberikan formulir kepada pemohon. Petugas memberikan penjelasan kepada pemohon tentang kewajiban sebagai wajib pajak atas haknya apabila terjadi suatu kecelakaan untuk memperoleh perlindungan hukum dan lainnya.

b) Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor ;

Tahap ini dikerjakan oleh Kelompok Kerja II, setelah didaftarkan melalui formulir dan diidentifikasi, apakah sesuai dengan data yang tercantum dalam formulir, tentang jenis, tipe, bobot, nomor kode casis, nomor mesin dan lainnya. Pemeriksaan fisik kendaraan dilakukan oleh aparat dari Samsat Polrestabes Semarang Barat sebanyak 2 (dua) orang setelah pemohon melengkapi surat dan memenuhi kewajibannya.

c) Pendaftaran Penelitian dan Penetapan ;

Pada tahap ini ditangani oleh Kelompok Kerja III, yang dilaksanakan oleh 12 (dua belas) orang, yaitu 3 (tiga) orang dari Dinas Pendapatan, 2 (dua) orang dari Jasa raharja, dan 7 (tujuh) orang dari Samsat Polrestabes Semarang Barat. Kelompok Kerja III ini meneliti kelengkapan dokumen dengan kebutuhannya masing-masing, serta mengidentifikasi apakah sesuai dengan fisik kendaraan bermotor tersebut, dan apabila berkas yang diajukan



belum lengkap maka akan dikembalikan lagi kepada Kelompok Kerja II untuk dilengkapi kembali. Ini dimaksudkan untuk menghindari adanya hasil kejahatan atau Tindak Pidana (pencurian/perampokan), lalu kemudian dicocokkan dengan daftar pencarian motor (DPM) yang hilang.

d) Pemeriksaan Administrasi ;

Kelompok kerja dalam penyelesaian administrasi adalah petugas dari Dispenda dan PT. Jasa Raharja, yang dilakukan dari masing-masing petugas adalah meneliti kembali penetapan atas pengetikan. Lalu masing-masing petugas membubuhkan paraf pada blangko Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah diketik dan sesuai data yang diajukan oleh pemohon.

e) Penerimaan pembayaran pajak atau bendahara ;

Penerima pembayaran adalah petugas dari Dispenda, yang menerima nota perhitungan pajak (*Notice Pajak*), Dispenda mengumumkan atau memberitahukan kepada pemilik atau wajib pajak atas nomor kendaraan yang akan dibayar, serta membubuhkan teraan kas register pada *Notice Pajak*, kemudian menyerahkan bahwa *Notice Pajak* yang sudah diterakan kas register, lalu kembali lagi kepada petugas Samsat untuk menyetorkan hasil pembayaran kepada masing-masing instansi disertai data penerimaan.

f) Pemesanan order PNKB dan Penyerahan STNK ;

Pada tahap ini ditangani oleh Kelompok Kerja VI, kelompok ini melaksanakan pemesanan order PNKB dan penyerahannya. Petugas Samsat sebagai penerima berkas pemohon, membuat pemesanan (*order*) plat nomor setelah meneliti pelunasan atas pembayaran dan meneruskan berkas permohonan STNK kepada sub kelompok penyerahan sebelumnya. Sub kelompok penyerahan sendiri adalah dari petugas dari Samsat Polrestabes Semarang Barat, lalu Dispenda dan PT. Jasa Raharja menerima berkas permohonan STNK yang sudah dibayar, menerima plat nomor, menggabungkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, plat nomor dan persyaratan lainnya milik pemohon. Setelah pemohon menunjukkan nota perhitungan pajak yang asli, maka kemudian meminta kembali tanda penerimaan dan memisahkan lembaran tindasan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk disampaikan kepada petugas, membukukan dan meneruskan berkas pada bagian arsip.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Edvianto (Bripta 84101239), baur cetak STNK di Samsat Polrestabes Semarang Barat, Wawancara ( Semarang, 28 Oktober 2019 ).

Tahapan mekanisme dalam pelayanan resident perpanjangan ranmor pada Samsat Polrestabes Semarang Barat yang ditetapkan apabila sesuai dengan prosedur maka akan memberikan dampak yang baik pula terhadap pelayanan kepada wajib pajak.

Bripka Herwin, mengatakan bahwa : “ Daya tanggap pelayanan oleh petugas yang selama ini dirasakan cukup bagus bagi masyarakat pengguna layanan, karena petugas disini selalu menghimbau kepada masyarakat penggunaan layanan bagaimana tahapan-tahapan yang harus dilaluinya. Ini dilakukan secara terus menerus bagi wajib pajak agar mereka merasa mendapatkan kenyamanan dan kepuasan terkait informasi mengenai tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses pelayanan resident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat “. <sup>12</sup>

### 3. Assurance (Jaminan)

Jaminan yang diberikan oleh petugas dari Samsat Polrestabes Semarang Barat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus resident perpanjangan ranmor dirasakan sangat baik, walaupun beban pekerjaan yang mereka hadapi cukup banyak, namun para petugas tetap melayani masyarakat selaku wajib pajak yang mendapat beberapa kesulitan dalam melakukan registrasi resident perpanjangan ranmornya.

Bripka Herwin, menambahkan bahwa : “ Kami mengupayakan agar seluruh petugas Samsat agar selalu melakukan pelayanan dengan ramah, sopan dan baik kepada wajib pajak, agar wajib pajak merasa aman dan nyaman serta mendapatkan pelayanan yang optimal dalam proses pengurusan resident perpanjangan ranmornya, sehingga wajib pajak tidak merasa canggung untuk bertanya kalau ada yang belum diketahui dengan seluruh persyaratan dalam pengurusan terkait STNK dan pembayaran PKB yang sedang mereka lakukan ”. <sup>13</sup>

Berdasarkan data, dapat diketahui bahwa Pelayanan resident perpanjangan ranmor pada Samsat Polrestabes Semarang Barat Periode Tahun 2018-2019 untuk kendaraan (mobil) roda 4 atau lebih, baik kendaraan lama maupun baru tercatat sebanyak 80.854 kendaraan. Sedangkan untuk kendaraan (motor) roda 2 atau roda 3 baik kendaraan lama maupun baru tercatat sebanyak 87.980 kendaraan. Jadi total dari keseluruhan atas pengurusan resident perpanjangan ranmor pada Samsat Polrestabes Semarang Barat periode tahun 2018-2019 adalah sejumlah 168.834 kendaraan bermotor. Dari keseluruhan jumlah yang disebutkan masih berpotensi

---

<sup>12</sup> Herwin (Bripka 82030639), baur cetak STNK di Samsat Polrestabes Semarang Barat, Wawancara ( Semarang, 28 Oktober 2019 ).

<sup>13</sup> Bripka Herwin, *Op.Cit.*

lebih banyak dari jumlah seluruh kendaraan yang terdaftar pada Samsat Polrestabes Semarang Barat yang menunggak pajak.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat yang dilaksanakan berdasarkan Pasal 13 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, dilaksanakan dengan mekanisme tahapan seperti yang telah dijelaskan pada bagan 4.1., dengan standar waktu pelayanan 50 sampai 60 Menit pada seluruh proses pelayanan regident perpanjangan ranmor pada Samsat Polrestabes Semarang Barat periode 2018-2019.

## **B. Kendala-Kendala Dalam Pelayanan Regident Perpanjangan Ranmor Di Samsat Polrestabes Semarang Barat Dan Upaya Mengatasainya**

Walau ditingkat pelayanan regident perpanjangan ranmor yang dilakukan oleh Samsat Polrestabes Semarang Barat sudah dirasa cukup baik oleh sebagian petugas, namun masih terdapat kendala-kendala yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Seno Hartanto, selaku Perwira Ketua Samsat Polrestabes Semarang Barat, mempertegas kendala-kendala yang ada beserta upaya yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

### **1. Keterbatasan Ruang**

Kenyamanan tempat pelayanan regident perpanjangan ranmor adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Jika dalam tempat tersebut terdapat hal yang kurang sesuai maka akan menghambat suatu proses pelayanan. Ruangan yang terbatas sementara jumlah wajib pajak yang cukup banyak membuat ruangan tersebut terlihat penuh dan sesak sehingga membuat ketidaknyamanan bagi wajib pajak yang datang untuk mengantri, sehingga mau tidak mau wajib pajak harus menggunakan tempat tersebut seoptimal mungkin.

Maka dapat dilihat dari hambatan tersebut, upaya yang dilakukan untuk mengatasinya adalah sebagai berikut :

#### **a). Memperluas ruang pelayanan**

Meskipun kurangnya dukungan atas anggaran dan keterbatasan ruang pada Samsat Polrestabes Semarang Barat, namun personel Samsat disini dapat melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Pemda Kota Semarang dan Jasa Raharja (Persero) untuk mendapatkan dukungan anggaran dan sarana

prasarana yang dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

b). Memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana

Meskipun sarana prasarana pada Samsat Polrestabes Semarang Barat masih ada yang kekurangan, namun masih dapat digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga hal tersebut dapat meminimalisir komplain yang datang dari masyarakat. Upaya meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan resident perpanjangan ranmor yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi, serta melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Samsat Polrestabes Semarang Barat, yaitu meliputi :

- 1) Melakukan pendataan atas sarana dan prasarana yang ada yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana ;
- 2) Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi sarana dan prasarana yang ada, lalu dilanjutkan dengan melakukan penataan dalam rangka efisiensi dan efektivitas kinerja Samsat ; serta
- 3) Pengadaan sarana dan prasarana apabila inventarisasi yang sudah ada masih dirasa kurang, maka selanjutnya akan mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja.<sup>14</sup>

2. Kurangnya informasi bagi masyarakat pengguna layanan

Masih banyak masyarakat pengguna layanan resident perpanjangan ranmor yang belum mengetahui prosedur yang sudah ada. Masih banyak wajib pajak yang mesti bolak balik karena kurang tahunya syarat-syarat dalam pembayaran pajak. Hal tersebut dapat dikarenakan sosialisasi dari pemerintah yang masih kurang, karena selama ini yang sering dilakukan hanya lewat media elektronik. Masih banyak pula ditemukan pemilik kendaraan yang tidak paham dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan layanan, kebanyakan mereka tidak membawa KTP asli pemilik kendaraan, karena beberapa dari wajib pajak biasanya membeli kendaraan bekas namun status kendaraan tersebut belum sempat untuk di balik nama sehingga masih berstatus pemilik sebelumnya. Maka dapat dilihat dari hambatan tersebut, upaya yang dilakukan untuk mengatasinya adalah sebagai berikut :

---

<sup>14</sup> Seno Hartanto, *Op.Cit.*

a). Evaluasi terus menerus

Pimpinan selalu melakukan dukungan penuh dalam rangka implementasi terkait pelayanan regident perpanjangan ranmor, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan serta mendorong pengembangannya. Kurangnya sosialisasi selama ini akan terus diperbaiki dengan melakukan sosialisasi secara terus menerus mengenai pelayanan regident perpanjangan ranmor dan hal-hal terkait sistem dan metode yang diterapkan.

b). Menambah Jenis Layanan

Meskipun tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan regident perpanjangan ranmor, namun dengan adanya sikap mental dan optimisme yang tinggi dari petugas yang berada pada Samsat Polrestabes Semarang Barat, maka akan dapat mengatasi tuntutan masyarakat pengguna layanan saat ini. Salah satunya adalah dengan cara mewujudkan transparansi, layanan yang lebih dekat dan penyederhanaan prosedur layanan.

c). Membuat SOP dan diadakan pelatihan khusus

Mekanisme pelayanan di Samsat Polrestabes Semarang Barat adalah berdasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Hanya saja pelaksanaan secara teknis di lapangan belum diatur secara *eksplisit* (jelas) sehingga memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis.<sup>15</sup>

## IV. PENUTUP

### A. Simpulan

1. Implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat yang dilaksanakan berdasarkan Pasal 13 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, dilaksanakan dengan mekanisme tahapan Pendaftaran dan Penetapan, yaitu seperti penerimaan dan penelitian, input data/entry data, penetapan PKB/BBN-KB, Validasi SKPD, Pengesahan STNK, dan Penyerahan TNK/STNK, dengan standar waktu pelayanan 50 sampai 60 Menit. Untuk implementasi pelayanan regident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat pada periode Tahun 2018-2019 bahwa pelayanan regident perpanjangan ranmor periode tahun 2018-2019 untuk kendaraan

---

<sup>15</sup> Seno Hartanto, *Op.Cit.*

(mobil) roda 4 atau lebih, baik kendaraan lama maupun baru tercatat sebanyak 80.854 kendaraan. Sedangkan untuk kendaraan (motor) roda 2 atau roda 3 baik kendaraan lama maupun baru tercatat sebanyak 87.980 kendaraan. Jadi total dari keseluruhan atas pengurusan resident perpanjangan ranmor pada Samsat Polrestabes Semarang Barat periode tahun 2018-2019 adalah sejumlah 168.834 kendaraan bermotor.

2. Kendala dalam implementasi pelayanan resident perpanjangan ranmor di Samsat Polrestabes Semarang Barat meliputi 2 (dua) hal yaitu : *Pertama*, keterbatasan ruang, dalam hal ini dapat diupayakan dengan cara memperluas ruang pelayanan serta memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana ; *Kedua*, kurangnya informasi bagi masyarakat pengguna layanan, dalam hal ini dapat diupayakan dengan cara evaluasi terus menerus, menambah jenis layanan, serta membuat SOP dan diadakan pelatihan khusus.

## **B. Saran**

1. Bagi Pemerintah ;  
Pemerintah seharusnya merespon cepat untuk melakukan pengadaan dan pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Samsat Polrestabes Semarang Barat yang membuat pengguna layanan merasa lebih nyaman.
2. Bagi Samsat Polrestabes Semarang Barat ;  
Untuk bisa lebih memberikan pelayanan yang optimal maka perlu dilakukan beberapa hal, yaitu meningkatkan alokasi anggaran operasional untuk menunjang kelancaran pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor, maka pihak pimpinan unit resident dapat mengajukan usulan melalui pimpinan yang lebih tinggi.
3. Bagi Masyarakat ;  
Masyarakat sebagai wajib pajak harus bisa berkerjasama dan mendukung aparat di Samsat Polrestabes Semarang Barat untuk membuat pelayanan khususnya pelayanan pajak kendaraan menjadi optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **a. Buku-Buku**

Amiruddin, Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers, 2010.

Gaspersz, Vincen. *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Indonesia, 2012.

Subagyo, Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek* , Jakarta : Rineka Cipta, 2016.

#### **b. Peraturan Perundang-Undangan**

Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya*, Jakarta 1992.

\_\_\_\_\_, *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Jakarta 2009.

\_\_\_\_\_, *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Jakarta 2009.

\_\_\_\_\_, *Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*, Jakarta 2015.

Sekretariat Menteri Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta 2003.

\_\_\_\_\_, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta 2003.

#### **c. Wawancara**

Hartanto, Seno. ( IPDA NRP : 74090222 ), Perwira Ketua Samsat Semarang Barat. Wawancara. Semarang, 25 Oktober 2019.

Herwin. ( Bripka : 82030639 ), Baur Cetak STNK di Samsat Semarang Barat. Wawancara. Semarang, 25 Oktober 2019.

Edvianto. (Bripka 84101239), Baur Cetak STNK di Samsat Polrestabes Semarang Barat. Wawancara. Semarang, 28 Oktober 2019.

Ayub, Wahyu. (Bripka 83089162), Baur Cetak STNK di Samsat Polrestabes Semarang Barat. Wawancara. Semarang, 28 Oktober 2019.

#### **d. Makalah**

Zainal, Hidayat. *Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat*, Jurnal : Semarang II Administrasi : Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro 2010.

#### **e. Website**

*Metode Penelitian Sampel Dalam Hukum*, <http://hukumonline.co.id/html/>, diakses pada tanggal 12 September 2019.