

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA  
NOMOR KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT BANDUNG TENGAH  
KOTA BANDUNG**

***IMPLEMENTATION OF THE SERVICE POLICY FOR EXTENSION OF MOTOR VEHICLE  
NUMBER LETTERS ON  
SAMSAT BANDUNG OFFICE CENTRAL BANDUNG CITY***

**Fitri Dewan Tina, Tati Sarihati**

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Pascasarjana Universitas Langlangbuana  
jurnalpascaunla@gmail.com

---

***ABSTRACT***

*This research was carried out at the SAMSAT Joint Office of Central Bandung, Bandung City which was motivated by the fact that an interesting problem was the implementation of the service policy for the extension of vehicle number certificates that was not optimal. The purpose of this study was to determine, describe and analyze in depth the implementation of the policy for the renewal of vehicle registration certificates at the SAMSAT Office in Central Bandung. In analyzing the problem under study, the researcher uses George C Edward III's in Nugroho that is based on the factors theoretical approach, the factors of policy implementation consisting of communication, resources, attitude of implementers and bureaucratic structure. The method used in this research is descriptive method with a qualitative approach, as well as sources and data collection techniques using primary and secondary data sources collected through participant observation, in-depth interviews, and documentation. The data validity technique used is through triangulation. The results of this study indicate that the implementation of the STNK extension service policy will not be more optimal if the 4 main dimensions, communication, resources, disposition and bureaucratic structure are developed by adding one dimension, namely socialization, so the focus of this research will be optimal.*

***Keywords:*** *implementation of the policy, Samsat, Stnk*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Bersama SAMSAT Bandung Tengah Kota Bandung yang dilatarbelakangi dengan fakta masalah yang menarik yaitu implementasi kebijakan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam mengenai implementasi kebijakan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan pada Kantor SAMSAT Bandung Tengah. Dalam menganalisis masalah yang diteliti, peneliti menggunakan pendekatan teori George C Edward III dalam Nugroho yaitu berdasarkan pada faktor-faktor implementasi kebijakan yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi/sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Metod dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripti dengan pendekatan kualitatif, serta sumber dan teknik pengumpulan data menggunakan sumber data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Adapun teknik keabsahan

data yang digunakan melalui triangulasi. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan perpanjangan STNK belum akan lebih optimal apabila 4 dimensi utama, komunikasi, sumberdaya,disposisi dan struktur birokrasi dikembangkan dengan menambahkan satu dimensi yaitu sosialisasi, maka fagus penelitian ini akan optimal.

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi masyarakat Kota Bandung dengan wilayah yang cukup luas menempatkan lingkup pelayanan menjadi lebih luas yang harus dijangkau oleh Kantor Samsat Kota Bandung. Kebijakan Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Bandung yang mengacu pada standar pelayanan sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebagaimana dengan hakekat Pelayanan Publik dimana pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka pelayanan yang diberikan juga mengacu pada asas pelayanan Publik dan prinsip pelayanan publik

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut dalam memberikan pelayanan Samsat kepada masyarakat Kota Bandung dan sekaligus upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai tingkat indeks kepuasan masyarakat maka sejak tahun 2003 Kantor Samsat Kota Bandung telah dibagi menjadi 3 wilayah pelayanan Samsat yang terdiri dari Kantor Samsat Bandung Timur, Bandung Barat dan Bandung Tengah seperti yang ada pada saat ini. Dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan, fungsi pemerintahan adalah melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat, serta menumbuhkembangkan prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Tugas dan fungsi pemerintah tersebut dilaksanakan oleh segenap aparatur

pemerintah baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah termasuk aparatur perekonomian negara dalam bentuk fungsi-fungsi, yaitu antara lain berupa pemberian pelayanan, perijinan sesuai dengan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Presiden dan berdasarkan Peraturan Presiden No 15 Tahun 2015 Tentang Penyelenggara Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Dan PP No 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Peenerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian

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

Berkaitan dengan pernyataan diatas, peneliti tertarik dengan masalah perpanjangan STNK di wilayah Bandung Tengah Kota Bandung. Sebagai gambaran layanan perpanjangan STNK di Wilayah Bandung Tengah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Pelayanan Perpanjangan STNK**

**di Kantor Samsat Bandung Tengah  
Kota Bandung  
Pada Tahun 2019-2020**

Tahun Anggaran	Jenis Pelayanan	Jumlah
Data STNK Thn 2019	Stnk Baru	92.469
	Mutasi Masuk	5.167
	Mutasi Keluar	7.983
	Ganti Stnk	128.657
	Pengesahan Stnk	574.711
Data STNK Thn 2020	Stnk Baru	7.143
	Mutasi Masuk	718
	Mutasi Keluar	1.502
	Ganti STNK	10.326
	Pengesahan STNK	739.412

Sumber : Kantor Samsat Bandung Tengah 2021

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa besaran pelayanan untuk pajak STNK meningkat dari 574.711 . pada tahun 2019 menjadi 739.412 untuk tahun 2020, tetapi dengan berbagai keringanan kebijakan masa pandemi Covid 19 seharusnya dapat lebih meningkat, begitu pula jenis kegiatan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi awal ditemukan beberapa indikasi rendahnya pelayanan perpanjangan STNK, sebagai berikut:

1. Komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK 5 tahun belum tersosialisasi secara maksimal;
2. Terbatasnya Sumberdaya manusia yang memahami teknologi komunikasi;
3. Terbatasnya SDM Pelaksana lapangan untuk melayani wajib pajak;
4. Sarana dan prasarana yang ada kurang menunjang sehingga berdampak pada Kualitas dan kuantitas para pelaksanaan pelayanan ; dan
5. Struktur birokrasi yang berbelit, memakan waktu yang lama, dan adanya biaya tambahan yang tidak sesuai dengan pajak nominal.
6. Belum terjadinya komunikasi pelayanan yang efektif karena belum ada standar

operasi teknis lapangan yang dapat dijadikan dasar sebagai pedoman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mencoba untuk meneliti secara mendalam masalah tersebut dengan menggunakan pendekatan teori Edwaed III yaitu faktor-faktor implementasi kebijakan dengan asumsi sementara bahwa dimensi-dimensi imlementasi kebijakan dari teori tersebut dapat mendeskripsikan secara mendalam dalam analisis penelitian ini terlaait dengan pelayanan kepada wajib pajak dalam memperpanjang STNK dan selanjutnya peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang mendalam dan menuangkannya ke dalam usulan penelitian yang berjudul: “**Implementasi Kebijakan Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandung Tengah Kota Bandung**”

Untuk memudahkan dalam pembahasan masalah penelitian ini peneliti merumuskan masalah “ Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Perpanjangan STNK Pada Kantor Samsat Bandung Tengah Kota Bandung”. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan , menganalisis secara mendalam Mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Perpanjangan STNK Pada Kantor Samsat Bandung Tengah Kota Bandung...

Kegunaan Penelitian :

1. Kegunaan teoritis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan factor- factor implementasi kebijakan berupa konsep dan pemikiran yang bermanfaat bagi pttaktek pemerintahan dalam kajian kebijakan publik.
2. Kegunaan praktis, diharapkan dapat memberikan masukan, khususnya

dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam hal ini Kantor Samsat dalam peningkatan layanan Perpanjangan STNK, sehingga dapat dijadikan alternative dalam memecahkan masalah penyelenggaraan Pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## II Tinjauan Teoritis

### 2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan publik berhubungan dengan bidang yang didesain sebagai bidang publik, mengandung anggapan bahwa ada suatu ruang atau domain dalam kehidupan yang bukan privat atau murni milik individual, tetapi milik bersama atau umum. Kebijakan ini berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial, atau setidaknya oleh tindakan bersama Edward dan Sharkansky dalam (Parsons, 2006:10). menyatakan : "kebijakan publik dapat ditetapkan secara jelas dalam peraturan-peraturan perundang-undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat teras pemerintah ataupun berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah. Merespon atas tindakan dan keinginan rakyat dalam mewujudkan cita-cita bangsa dan negara, diwujudkan dalam sikap, tindakan menjalin hubungan antar masyarakat dengan pemerintah dan hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya"

Selanjutnya R. Dye mengatakan bahwa, "*public policy is whatever governments choose to do or not to do* " Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan merupakan arah tindakan yang yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan (Islami,2004:18).

Dari beberapa pengertian dan uraian tersebut di atas dapat ditarik pemahaman bahwa kebijakan publik harus mengabdikan pada kepentingan masyarakat.

Kebijakan publik lahir melalui proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses dan tahapan. Oleh karena itu para ahli yang berminat dalam kajian kebijakan publik, membagi proses-proses pembuatan kebijakan publik kedalam beberapa tahapan. Tujuan pentahapan ini adalah untuk memudahkan mempelajari kebijakan publik.

Sebagai Salah satu tahap dalam proses kebijakan yang merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah kebijakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari seluruh proses kebijakan. Udoji yang dikutip oleh Wahab (2004:59) mengatakan bahwa "*the execution of policies is as important if not more important than policy-making. Policies will remain dreams or blue print file jackets unless they are implemented*". Di sini Udoji mencoba untuk menggambarkan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip jika diimplementasikan atau hanya sebagai hiasan semata.

Menurut Tachjan (Tahir, 2014:53), "implementasi kebijakan publik, disamping dapat dipahami sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik sebagai institusi (birokrasi) dalam proses kebijakan publik, dapat dipahami pula sebagai salah lapangan studi administrasi publik sebagai ilmu". Implementasi kebijakan berusaha untuk mewujudkan kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam realita, dengan kata lain, pelaksanaan kebijakan berusaha menimbulkan hasil (*outcome*) yang dapat dinikmati terutama

oleh kelompok sasaran (*target groups*). Menurut Nugroho (2014:657), “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”. Sedangkan menurut Huntington (Mulyadi, 2015:24) mengemukakan bahwa, “perbedaan yang paling penting antara suatu negara dengan negara yang lain tidak terletak pada bentuk atau ideologinya, tetapi pada tingkat kemampuan negara itu untuk melaksanakan pemerintahan. Tingkat kemampuan itu dapat dilihat pada kemampuan dalam mengimplementasikan setiap keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh sebuah politbiro, kabinet atau presiden negara itu”.

## 2.2 Pengertian Pemerintah Daerah

Pengertian Pemerintah Daerah menurut Rahayu, (2018:1) yaitu :“menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip

demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Menurut Ni'matul Huda (2005:20) pemerintahan daerah adalah “suatu pemerintahan otonom dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia” Menurut Siswanto sistem pemerintahan di Indonesia meliputi (Siswanto Sunarno, 2005 5) : 1) Pemerintahan pusat, yakni pemerintah; 2) Pemerintahan daerah, yang meliputi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota; 3) Pemerintahan desa. UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

George Edward III dalam Nugroho (2014:665-678) menegaskan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack of attention to implementation*. Dikatakannya, bahwa *without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*. Empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu *communication, resources, disposition or attitudes, dan bureaucratic structures*.

1. *Comunication* (Komunikasi) berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat.
2. *Resources* (Sumberdaya) berkenaan dengan ketersediaan sumberdaya pendukung, khususnya sumberdaya manusia, di mana hal ini berkenaan dengan kecakapan

dari pelaksana kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif.

3. *Disposition or attitudes* (disposisi/sikap pelaksana) berkenaan dengan kesediaan daripada implementor untuk carry out kebijakan tersebut.
4. *Bureaucratic structures* (Struktur birokrasi) berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik

Kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan semakin berkembang sehingga dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Pemahaman akan keberadaan dan fungsi pemerintahan telah merubah pandangan dan sikap masyarakat terhadap fungsi pemerintahan. Sebagai fungsi pelayanan, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

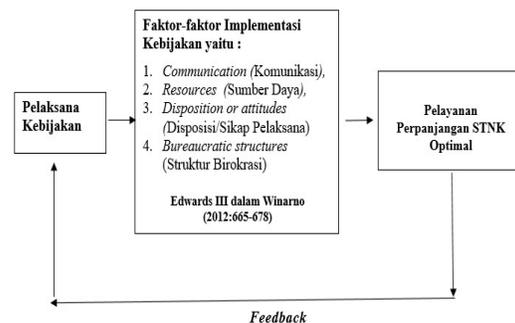
Berdasarkan uraian tersebut di atas peneliti merumuskan batasan konsep sebagai berikut :

1. Kebijakan publik dapat ditetapkan secara jelas dalam peraturan-peraturan perundang-undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat teras pemerintah ataupun berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah..
2. Implementasi kebijakan adalah suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan

dalam urutan waktu tertentu dengan menggunakan sarana-sarana yang dipilih untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Supaya kebijakan itu dapat dilaksanakan dengan efektif, maka dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/sikap pelaksana dan Struktur Birokrasi yang jelas

Dari batasan konsep tersebut, peneliti menggambarkan model hubungan atau alur pikir sebagai berikut :

**Gambar 2.2**  
**Paradigma Penelitian**



Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut di atas peneliti mengemukakan Proposisi sebagai berikut : Implementasi Kebijakan Pelayanan Perpanjangan STNK pada Kantor Samsat Kota Bandung dapat optimal apabila didekati dengan pendekatan dimesi factor-faktor implementasi kebijakan yaitu faktor Communication (komunikasi), faktor Resources (sumber daya), faktor Disposition or attitudes (disposisi/ sikap pelaksana) dan faktor Bureaucratic structures (struktur birokrasi)“.

### III. Metode Penelitian

Guna mencapai tujuan dari penelitian yang dimaksud, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini dinilai paling

sesuai, melihat pada topik permasalahan yang diangkat. Peneliti bermaksud untuk mengetahui, mempelajari, dan memahami situasi serta kondisi yang terjadi di lapangan, yaitu upaya Kantor Samat Kota Bandung, dalam perpanjangan STNK di wilayah Bandung Tengah Kota Bandung beserta hambatan-hambatan yang dihadapi. Kemudian hasil yang didapatkan dari pengamatan di lapangan tersebut, baik berupa data/dokumen, dan wawancara, dideskripsikan dan dituangkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan metode alamiah.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (2013:4) adalah “Metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dan para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.” Menurut Williams dalam Moleong (2017:5) penelitian kualitatif adalah “Pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.”

### 3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2017:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mengambil dari dua sumber data, yakni sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang *langsung memberikan* data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain

atau lewat dokumen. Selanjutnya, bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), observasi (pengamatan), dokumentasi dan gabungan ketiganya.(Sugiyono, 2017:225).

Menurut Hamidi (2005:75-76) menyatakan bahwa unit analisis data adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dilapangan model Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, namun apabila jawaban tersebut terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menemukan informan awal yakni pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Bandung.

### 3.3 Operasional Parameter

**Tabel 2**  
**Operasional Parameter**

Aspek	Aspek Kajian	Parameter	Sumber Data
Implementasi Kebijakan	<i>Communication</i> (Komunikasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisi</li> <li>• Kejelasan</li> <li>• Konsistensi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka Samsat</li> <li>2. <a href="#">Kaseksi STNK</a></li> <li>3. Kasi Administrasi</li> <li>4. Pelaksana Pelayanan</li> </ol>
	<i>Resources</i> (Sumber Daya)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staf Yang Memadai</li> <li>• Keahlian</li> <li>• Fasilitas Pendukung</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka Kepegawaian</li> <li>2. Ka bidang STNK</li> <li>3. Kabag TU</li> </ol>
	<i>Disposition or attitudes</i> (Disposisi/Sikap Pelaksana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja</li> <li>• Kedisiplinan</li> <li>• Sanksi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Kabid Operasional</a></li> <li>2. <a href="#">Kabid hukum</a></li> </ol>
	<i>Bureaucratic structures</i> Struktur Birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hierarki</li> <li>• Tugas dan Fungsi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KabidKepegawaian</li> <li>2. <a href="#">Kabid Organisasi</a></li> <li>3. Anggota Satlantas</li> <li>4. Pelaksana Pelayanan</li> </ol>

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Bandung Tengah Kota Bandung. Penelitian ini dilaksanakan mulai Bulan Januari s.d Juni 2021 dengan rincian sebagai berikut :

- Persiapan Usulan Penelitian;
- Observasi Awal;
- Seminar Usulan Penelitian;
- Penelitian Lapangan;
- Pengolahan Data;
- Sidang Akhir

#### IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa implementasi kebijakan melalui pendekatan dimensi komunikasi ,sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi belum berjalan secara optimal.

Faktor *Communication* (Komunikasi) merupakan suatu media sosialisasi yang diberikan kepada orang lain, agar orang tersebut dapat melaksanakan kegiatan dengan baik. Komunikasi adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Secara kodrat manusia dalam rangka mempertahankan hidup sangat memerlukan komunikasi, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain.

Ketika komunikator memberikan komunikasi yang di dalamnya menjelaskan Kebijakan Pemerintah tentang pelayanan

Perpanjangan STNK, maka seyogyanya aparat Kantor SAMSAT Bandung Tengah memperhatikan komunikasi yang cocok bagi pelaksanaan komunikasi sebagai inti dan tema komunikasi yang hendak disampaikan, agar dapat diterima dengan baik oleh penerima komunikasi. Dengan komunikasi yang kurang baik maka tidak memudahkan implementasi kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Perpanjangan STNK untuk dijalankan, karena tujuan dari komunikasi pada dasarnya untuk mempermudah individu maupun kelompok untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Dengan komunikasi yang baik menimbulkan rasa simpati dari masyarakat terhadap petugas sehingga mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Apabila kebijakan publik sudah mendapat simpati dan dukungan dalam implementasi kebijakan, lambat atau cepat kebijakan akan terlaksana sesuai dengan tujuan.

Faktor *resources* (Sumber Daya) merupakan modal suatu kegiatan, seperti dana kebijakan publik yang diberikan dalam implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Perpanjangan STNK, Apabila sumber daya (*resources*) yang diberikan dalam mengimplementasikan Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Perpanjangan STNK melalui prosedur yang panjang, dengan memakan waktu yang lama, akan menjadi faktor penghambat untuk kelancaran suatu kegiatan, bahkan kegagalan.

Faktor *Disposition or attitudes* (Disposisi/Sikap Pelaksana) adalah bukan sesuatu yang gampang untuk dikerjakan. Dalam arti implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Perpanjangan STNK tidak mengalami kendala dalam menjalankan kegiatan. Sikap pelaksana (*disposition*) individu untuk menjalankan sesuatu kegiatan biasanya sangat ditentukan dari pengalaman seseorang, berapa lama orang tersebut menjalankan kegiatan tersebut. Dari

sisi lain sikap pelaksana (*disposition*) menjalankan suatu kegiatan sangat ditentukan dari keterampilan yang dimiliki.

Sehubungan dengan pelatihan, kursus-kursus, dan penyuluhan yang diikuti oleh seluruh personil Kantor SAMSAT Bandung Tengah sehingga menambah kemampuan dan keterampilan baginya. Sikap pelaksana (*disposition*) juga ditentukan oleh mudahnya tidaknya mendapatkan sarana, penggunaan teknologi / peralatan dan hasil.. Bertolak dari pemikiran tersebut maka untuk mengetahui tentang sikap pelaksana (*disposition*) dalam menjalankan Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Perpanjangan STNK. Sehubungan hal tersebut, peranan pemerintah harus ditingkatkan lagi dalam memberikan penyuluhan agar implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Pelayanan Perpanjangan STNK dapat dengan mudah dilaksanakan.

Faktor *Bureaucratic structure* (Struktur birokrasi) merupakan faktor kritis dari implementasi kebijakan yang terakhir, karena dari hal ini dapat melakukan penilaian terhadap pengukuran, dan membandingkan hasil birokrasi yang telah dicapai dengan hasil melalui struktur birokrasi yang seharusnya dicapai. Tidak seorangpun dapat menyatakan sesuatu kebijakan sudah dapat mencapai hasil/target sesuai dengan rencana, dan tidak seorangpun dapat menyatakan sesuatu kebijakan menjalani kegagalan, tanpa melalui struktur birokrasi terlebih dahulu.

Sekalipun tindakan kebijaksanaan dirancang sedemikian rupa untuk mencapai tujuan-tujuannya, tidak selalu tindakan tersebut dapat mewujudkan semua kehendak kebijakan kecuali disebabkan oleh lemahnya daya antisipasi para pembuat kebijakan maupun pendesain kebijakan, terganggunya implementasi yang menjadikan tidak tercapainya tujuan kebijaksanaan mungkin juga pengaruh dari kondisi lingkungan struktur

birokrasi yang tidak teramal sebelumnya. Oleh karena itu pemerintah melalui struktur birokrasi selaku pembuat kebijakan bagaimanapun juga ingin agar tujuan kebijakannya tetap tidak gagal mencapai tujuan. Pemerintah pasti ingin mengetahui penyebab kegagalan tersebut agar hal yang sama tidak terulang di masa depan. Untuk kepentingan inilah struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) kebijakan diperlukan oleh pemerintah

Faktor *bureaucratic structure* (struktur birokrasi) itu mempunyai posisi penting dalam kebijakan apabila ditindak lanjut dari hasil temuan yang didapat, mengadakan perbaikan-perbaikan terhadap penyimpangan yang terjadi, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) terhadap pelaksanaan kebijakan publik.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat, pada hakekatnya adalah upaya pemenuhan hidup atas produk-produk tertentu. produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan layanan sipil. Pemerintah adalah sebuah badan yang memproduksi mendistribusikan atau menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan sipil. Keterlibatan pemerintah selaku penyedia jasa publik termasuk layanan umum, dimaksudkan untuk melindungi dan memenuhi kepentingan masyarakat.

Pola penyelenggaraan pelayanan yang prima yang bisa diterapkan meliputi Pelayanan Fungsional, Pelayanan Satu Atap, Pelayanan Satu Pintu, Pelayanan Secara Terpusat, dan Pelayanan Satu Tempat. Kesemuanya itu mengarah kepada pelayanan yang yang prima. Sebagai suatu lembaga atau organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kepada

masyarakat (publik) maka unsur kualitas pelayanan menjadi perhatian utama.

## V. Simpulan Dan Saran

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Bandung Tengah melalui pendekatan faktor-faktor implementasi kebijakan yang terdiri dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi/ sikap pelaksana dan struktur birokrasi belum optimal dan pada aspek komunikasi masih terdapat kendala terkait dengan kebijakan-kebijakan SAMSAT yang patut diketahui masyarakat pada masa pandemi serta toleransi terhadap subjek pajak yang memperpanjang STNK baik 1 tahun maupun 5 tahun. Pada aspek sumberdaya masih perlu ditingkatkan keahliannya terkait dengan pelayanan satu pintu yang erat kaitannya dengan teknologi informasi, serta dukungan fasilitas dan prasarana yang memadai sejalan dengan tuntutan akan pelayanan prima.

### 5.2. Saran

#### 5.2.1. Saran Akademis

1. Hasil penelitian ini hendaknya diteliti lagi dengan pendekatan teori dan dimensi lain baik dalam satu disiplin ilmu ataupun ilmu sosial lainnya, sehingga konsep-konsep dan pemikiran yang diperoleh lebih komprehensif dan temuannya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu sosial khususnya ilmu pemerintahan dalam bidang kajian kebijakan publik.

#### 5.2.2. Saran Praktis

1. Aparat Kantor SAMSAT Bandung Tengah hendaknya dalam melakukan komunikasi lebih dioptimalkan dan meningkatkan Skill (keterampilan) pegawai, Biaya yang diperlukan, Peralatan

yang disediakan, dan sarana dan prasarana pendukung untuk pelayanan perpanjangan STNK.

2. Untuk mendukung Implementasi Kebijakan Pemerintah secara efektif dalam meningkatkan Pelayanan perpanjangan STNK hendaknya Aparat Kantor SAMSAT Bandung Tengah dapat meningkatkan sikap para pelaksana (pegawai) dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan perpanjangan STNK.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ani Sri Rahayu, 2018, *Pengantar Pemerintahan Daerah Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya*. Sinar Grafika. Jakarta
- Creswell W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Hamidi .2005.*Metode Penelitian Kualitatif*. Malang:UMM press
- Hanif Nurcholis,2007, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta
- Islamy, Irfan. 2004. *Prinsip-prinsip Perumusan*

- Kebjaksanaan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara..
- Mulyana, Deddy, 2015, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung:Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Ni'matul Huda,2005, *Hukum Tata Negara Indonesia, Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Yogyakarta
- Nugroho, Rian 2014, *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Parsons, Wayne. 2006. *Publik Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siswanto Sunarno,2005, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, PT. Sinar Grafika,
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- \_\_\_\_\_,2014, Undang undang No 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*
- \_\_\_\_\_,2015 Peraturan Presiden No 15 Tahun 2015 Tentang *Penyelenggara Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.
- \_\_\_\_\_, 2020, PP No 76 Tahun 2020 Tentang *Jenis dan Tarif Atas Jenis Peenerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian*

## **D o k u m e n**

- Republik Indoneisa, 1945, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945