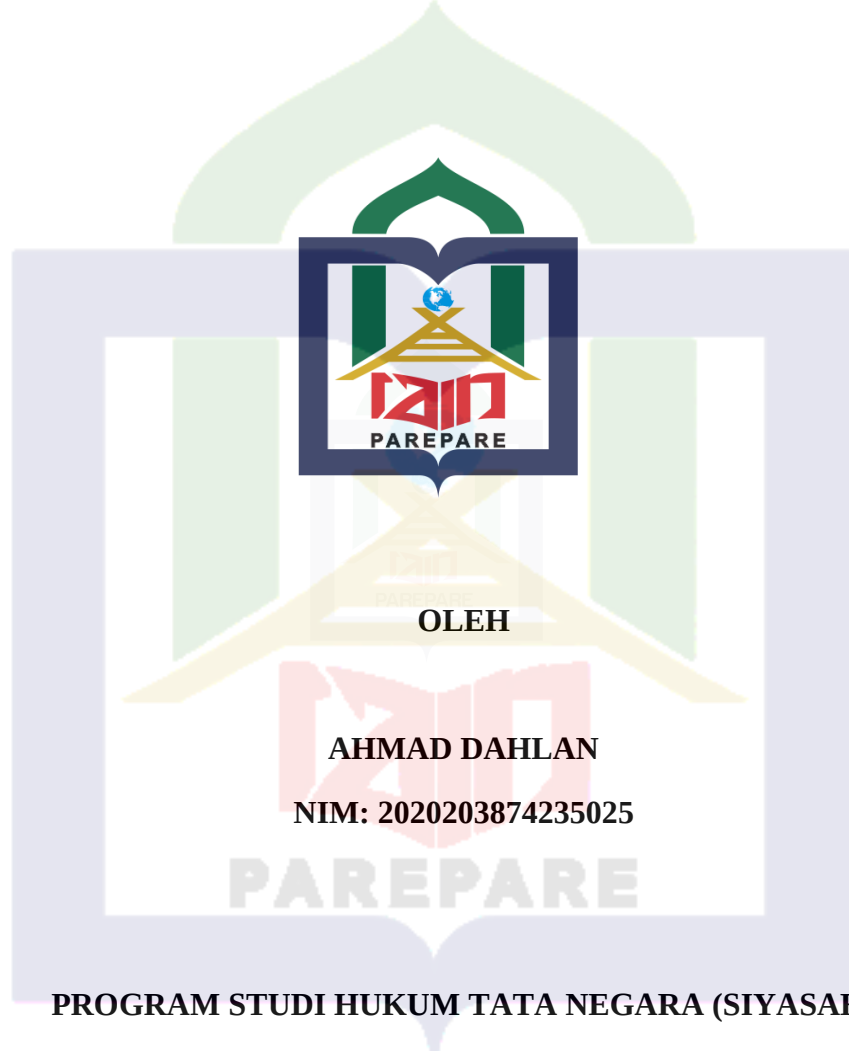


SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE
(TINJAUAN SIYASAH IDARIYAH)**



OLEH

AHMAD DAHLAN

NIM: 2020203874235025

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

2025

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE
(TINJAUAN SIYASAH IDARIYAH)**



OLEH

AHMAD DAHLAN

NIM: 2020203874235025

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum (S.H) pada program studi hukum tata negara fakultas syariah dan ilmu hukum islam institut agama islam negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kota
Parepare (Tinjaun Siyasa Idariyah)

Nama Mahasiswa : Ahmad Dahlan

NIM : 2020203874235025

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor: 154 Tahun 2023

Disetujui oleh

Pembimbing : Dr. Rahmawati, M.Ag. 

NIP : 19760901 200604 2 001

Mengetahui:
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kota
Parepare (Tinjaun Siyasa Idariyah)

Nama Mahasiswa : Ahmad Dahlan

NIM : 2020203874235025

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasa)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor: 154 Tahun 2023

Tanggal Kelulusan : 15 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Dr. Rahmawati, M.Ag. (Ketua) (.....)

Badruzzaman, S.Ag.,M.H (Anggota) (.....)

Abdul Hafid, M.Si. (Anggota) (.....)

Mengetahui:
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt berkat hidayah, taufik dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjauan Siyasa Idariyah)”**. Sebagai salah satu untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam (FAKSHI) Institut Agama Islam Negeri Parepare. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Baginda Rasulullah Muhammad saw.

Penulis menghanturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua, Ayahanda Dahlan Razak dan Ibunda Nurbaya, yang tiada putusnya selalu mendoakan. Penulis persembahkan buat kalian sebagai rasa syukur telah mendukung mendoakan serta merawat penulis sepenuh hati.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan Ibu Dr. Rahmawati,M.Ag selaku pembimbing utama dan pendamping, penulis ucapkan terima kasih:

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Dr. Rahmawati,M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Dr H. Syafaat Anugrah Pradana, S.H., M.H selaku Ketua Prodi Hukum tata Negara atas masukan dan bimbingannya selama penulis di bangku perkuliahan hingga saat ini, dan telah menciptakan suasana pendidikan yang baik bagi seluruh mahasiswa Prodi Hukum Tata Negara.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dekan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam, yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
6. Jajaran Staf Administrasi Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Pihak Kantor Samsat Kota Parepare yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Hukum Tata Negara yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberikan warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.

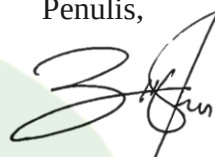
Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 5 Mei 2025

7 Zulkaidah 1446

Penulis,



Ahmad Dahlan

NIM. 2020203874235025



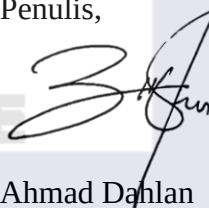
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Ahmad Dahlan
NIM : 2020203874235025
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 24 Agustus 2001
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam
JudulSkripsi : Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota
Parepare (Tinjauan Siyash Idariyah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 5 Mei 2025
Penulis,



Ahmad Dahlan
NIM. 2020203874235025

ABSTRAK

Ahmad Dahlan, *Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjauan Siyasah idariyah)*(Dibimbing oleh Rahmawati)

Standar pelayanan, yang berfungsi sebagai tolok ukur penyampaian dan evaluasi mutu layanan, wajib dipatuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dedikasi dan tanggung jawab penyedia layanan kepada publik untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur tercermin dalam kriteria ini. Penelitian ini untuk menjelaskan mekanisme pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare, Untuk mengidentifikasi faktor penghambat di Kantor SAMSAT Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan publik, Untuk menganalisis tinjauan *Siyasah idariyah* terhadap peran Kantor SAMSAT Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan publik.

Penelitian ini mengambil data pada Kantor SAMSAT Kota Parepare. Jenis Penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi dan hasil wawancara. Data kemudian di analisis secara mendalam untuk mengidentifikasi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare.

Hasil penelitian terbagi menjadi tiga yaitu, Pertama Mekanisme pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif kendaraan bermotor, adapun Prosedur layanan registrasi dan antrian, verifikasi dokumen, dan pembayaran SAMSAT Kota Parepare mempunyai layanan digital sudah dilengkapi samsat online melalui aplikasi dan SAMSAT link untuk pembayaran pajaknya, SAMSAT Parepare juga menggunakan inovasi pelayanan SAMSAT keliling dan gerai SAMSAT dan kualitas pelayanan nya melalui berbagai inovasi dan evaluasi berkala. Kedua Seperti yang diketahui masih banyak masyarakat yang belum melakukan pergantian plat kendaraan sesuai daerah Kota Parepare dikarenakan pelayanan yang disediakan terlalu rumit sehingga masyarakat kurang perhatian dalam hal pengurusan registrasi perubahan identitas kendaraan. Ketiga *Siyasah idariyah* ini telah di terapkan di Kantor SAMSAT Kota Parepare tergantung dari apa yang telah di realisasikan oleh pegawainya sudah diterapkan dalam pelayanan sebagaimana mestinya sesuai SOP Standar Operasional. Kita tentunya tahu bahwa semua sistem dan standar pelayanan yang ada mulai dari fasilitas dan anggaran merupakan suatu usaha dalam perwujudan yang dilakukan Kantor SAMSAT Kota Parepare merupakan upaya untuk mencapai kesejahteraan terhadap masyarakat dalam kepengurusan registrasi dan indetifikasi kendaraan bermotor sudah memadai. Pelayanan publik di Kantor Samsat Parepare telah menunjukkan kinerja yang cukup baik sesuai dengan prinsip *siyasah idariyah*, ditandai dengan kemudahan akses layanan, pemanfaatan teknologi yang responsif, dan dukungan yang memadai terhadap sumber daya manusia yang berkualitas. Kehadiran layanan keliling juga turut memperluas cakupan pelayanan dan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Siyasah Idariyah*, SAMSAT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Penelitian Relevan	11
B. Tinjauan Teori.....	13

1. Teori Pelayanan Publik	13
2. Teori Siyasah Idariyah	17
3. Konsep Implementasi.....	20
C. Kerangka Konseptual	22
1. Pelayanan Publik	22
2. Siyasah Idariyah	24
3. Implementasi	25
D. Bagan Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian	28
2. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Waktu Penelitian	29
D. Fokus Penelitian	30
E. Jenis dan Sumber Data	30
1. Jenis Data	30
2. Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	31

1. Wawancara (Interview)	31
2. Pengamatan (Observasi).....	32
3. Dokumentasi.....	33
G. Uji Keabsahan Data	34
H. Teknik Analisis Data.....	34
1. Teknik Pengolahan	34
2. Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Mekanisme Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare.....	36
B. Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare	49
C. Tinjauan Kebijakan Administrasi Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare	55
BAB V PENUTUP.....	64
A. Simpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Kerangka Pikir	27
2	Tahapan pelayanan	43
3	Dokumentasi	Lampiran



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian Fakultas	Terlampir
2	Rekomendasi Penelitian Dpmpstsp	Terlampir
3	Instrumen Penelitian	Terlampir
4	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
5	Dokumentasi	Terlampir
6	Surat Telah Melaksanakan Penelitian	Terlampir
7	Biografi Penulis	Terlampir

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)

خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

b. Vokal

1)Vokal tunggal (monoftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

2)Vokal rangkap (diftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabunganantara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, tranlitasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ/آي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1). Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat ^{sukun}, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : Rauḍah al-jannah atau Rauḍatul jannah
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : Al-madīnah al-fāḍilah atau Al-madīnatul fāḍilah
 الْحِكْمَةُ : Al-hikmah

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : Rabbanā
 نَجَّيْنَا : Najjainā
 الْحَقُّ : Al-Haqq
 الْحَجُّ : Al-Hajj

نُعَم : Nu'ima

عَدُو : ‘

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh:

عَرَبِيّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيّ : “Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma’rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : al-zalzalāh (bukan az-zalzalāh)

الْفَلْسَفَةُ : al-falsafah

الْبِلَادُ : al-bilādu

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	ta'murūna
النَّوْءُ	:	al-nau'
شَيْءٌ	:	syai'un
أُمِرْتُ	:	umirtu

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilahi (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ Dīnullah

بِاللَّهِ

billah

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

Hum fī rahmmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi Abū Zaid, Naṣr Hamīd (bukan: Zaid, Naṣr Hamīd Abū)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	subḥānāhu wa ta‘āla
saw.	=	ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam
a.s	=	‘alaihi al-sallām
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjanagannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomot karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembahasan dan klarifikasi tanggung jawab dan peran PNS (Pegawai Negeri Sipil) dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah umum dan pembangunan dikenal sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik ini mencakup kegiatan pengaturan, pembinaan, dan dorongan, serta pemenuhan kebutuhan dan kepentingan seluruh aspek kegiatan, terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Unit-unit pelayanan menyediakan pelayanan publik untuk mewujudkan hal ini.¹

Semua tindakan pelayanan Diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan dan memenuhi keinginan penerima pelayanan. Semua layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi keinginan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan yang membentuk unit pelayanan publik, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pokok-Pokok Penyusunan Survei Kepuasan Publik.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik. Sistem administrasi ini dirancang untuk mempermudah dan mempercepat layanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat yang operasinya diselenggarakan dalam satu gedung.

¹ Roni Setiawan, "Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Banda Aceh," No. 8.5.2017 (2022): 2003–5, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>.

PT Jasa Raharja (Persero), Dinas Pendapatan Daerah, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia bekerja sama mengembangkan SAMSAT (Sistem Registrasi Kendaraan Khusus) untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Sistem ini terhubung dengan dana yang dihimpun dari APBN melalui iuran wajib Dana Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), bea balik nama kepemilikan mobil, dan pajak kendaraan bermotor (PKB). Pemilik kendaraan bermotor dapat berupa perorangan maupun badan usaha. Nilai jual dan berat kendaraan, yang mencerminkan tingkat pencemaran lingkungan dan kerusakan jalan akibat penggunaannya, menjadi dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor.²

Satu-satunya fokus sistem perpajakan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang terus dirampingkan setiap tahun. Permasalahan terkait kendaraan lainnya, seperti transfer kendaraan antardaerah dan perpanjangan STNK lima tahun, belum ditangani secara memadai atau bahkan menggunakan sistem daring, sehingga menyisakan prosedur manual yang menyita banyak waktu dan biaya.³

SAMSAT dapat dianggap sebagai bagian dari sistem birokrasi yang menghubungkan pemerintah dan masyarakat. Dalam perannya di masyarakat, kantor SAMSAT bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa. Dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT harus memberikan layanan terbaik yang dapat diberikan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 di Indonesia, yang mengatur sistem administrasi kendaraan bermotor terpadu, SAMSAT menangani

² Roni Setiawan.

³ Ahmad Affandi And Departemen Pendidikan Nasional, "Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto Melalui Samsat Link," *Malang: Universitas Brawijaya*, 2021.

tugas-tugas seperti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pemungutan pajak, pengurusan balik nama, dan pembayaran iuran wajib untuk dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan, semuanya dilakukan di satu kantor SAMSAT.

Perubahan yang pesat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat turut memengaruhi keberlakuan dan eksistensi hukum. Perkembangan ini dapat menimbulkan berbagai konsekuensi terhadap tercapainya tujuan hukum. Di satu sisi, hukum dapat berperan aktif dalam masyarakat namun berpotensi menimbulkan permasalahan baru, atau di sisi lain, hukum justru bisa bertentangan dengan nilai-nilai sosial atau hukum yang tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat.⁴

Kemajuan zaman sudah sangat berkembang pesat, itu membuat kendaraan sangat di butuhkan di zaman ini mau itu kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Bisa kita amati secara pribadi dari tahun ke tahun pertumbuhan penduduk Indonesia sangat berkembang pesat juga dan itu akan mempengaruhi meningkatnya kebutuhan kendaraan guna memudahkan urusan setiap hari manusia atau masyarakat yang mempunyai kendaraan.

Seiring meningkatnya pendapatan masyarakat, kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan transportasi juga meningkat. Hal ini tentu saja berdampak pada peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang memiliki potensi signifikan untuk membiayai pembangunan daerah.

Salah satu jenis pajak yang dikenakan oleh provinsi dan termasuk dalam pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, menurut Pasal 1 angka 12 dan 13. Sebenarnya, pajak ini dipungut di kantor Samsat gabungan. Tiga lembaga pemerintah

⁴ Badruzzaman, Pengantar Ilmu Hukum, Jusuf Kalla School Of Government, 2019

bergabung dalam kantor samsat gabungan ini: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. Asuransi Hilang Jasa Raharja (Persero). Perlu diketahui pula bahwa terdapat lima jenis pajak daerah, terutama yang dipungut di tingkat Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, serta Pajak Rokok merupakan jenis-jenis pajak yang diberlakukan di tingkat provinsi. Di antara kelima jenis pajak tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor memberikan kontribusi terbesar.

Keseluruhan peraturan yang mengatur kewenangan pemerintah untuk membayar adalah hukum perpajakan, juga dikenal sebagai hukum fiskal. "Memungut" berarti mengambil harta seseorang dan mengembalikannya kepada masyarakat melalui undang-undang negara. Dari perspektif ekonomi, R. Soemitro mengatakan pajak adalah transfer dana dari sektor swasta atau individu ke sektor publik atau pemerintah tanpa hasil langsung.

Indonesia salah satu negara yang sedang mengalami kemajuan sampai saat ini, perkembangan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat cepat. Indonesia juga mengadopsi sistem hukum yang pluralistik yang telah mendorong rekonstruksi hukum, memungkinkan masyarakat Indonesia untuk memotivasi diri dalam kemajuan hukum negara. Seperti yang kita ketahui, Indonesia adalah sebuah demokrasi, sehingga penyesuaian politik perlu dilakukan untuk membangun masyarakat sipil yang demokratis yang dapat berperan aktif dalam pembangunan nasional Partisipasi aktif dalam pembangunan nasional, misalnya, mencakup pembayaran pajak kendaraan tepat waktu Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang,

sampai saat ini, perkembangan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat cepat.⁵

Menurut Ratminto dan Winarsih, semua jenis pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan ini biasanya diberikan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan badan usaha milik negara dan daerah. Tujuan utamanya adalah memenuhi persyaratan hukum atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Seberapa baik organisasi penyedia layanan memenuhi standar kualitas menentukan kualitas pelayanan publik. Pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, keberwujudan, dan empati. Goesch dan Davis berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi yang terus berubah yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan pemenuhan atau bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan.

Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap, atau SAMSAT, adalah serangkaian layanan yang dikelola sebagai satu kesatuan. SAMSAT menangani pendaftaran kendaraan bermotor, penerbitan surat tanda registrasi, serta pemungutan pajak, bea balik nama, dan iuran wajib untuk dana kecelakaan lalu lintas. Surat Tanda Registrasi Kendaraan Bermotor, yang dikenal sebagai STNK, diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Surat ini berfungsi sebagai bukti bahwa suatu kendaraan telah terdaftar secara sah dan mencakup detail tentang kepemilikan kendaraan, identitasnya, dan masa berlaku registrasi.⁶

⁵ Dinda Emilia, "Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua" (Universitas Medan Area, 2019).

⁶ Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri Dan Naniek Noviari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 17, No. 3 (2016): 2321–51.

Di Kota Parepare, baik kendaraan roda dua maupun roda empat mengalami pertumbuhan pesat setiap tahun, dan tren ini terus meningkat. Kantor SAMSAT Parepare menggunakan sistem komputerisasi yang membantu tiga instansi berbeda bekerja lebih efisien.

Kantor SAMSAT membutuhkan perangkat lunak dan perangkat keras yang diberi label dan dikonfigurasi untuk memenuhi persyaratan layanan spesifik dan kemampuan daerah. Perangkat lunak dan perangkat keras tersebut harus dirancang untuk memungkinkan komunikasi antar kantor SAMSAT di provinsi, antarprovinsi di seluruh Indonesia, dan dengan kantor pusat Tim Pengawas Kantor SAMSAT Pusat. Sistem administrasi STNK masih belum sepenuhnya terkomputerisasi dan terintegrasi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola sistem informasi, dan waktu yang dibutuhkan untuk memproses Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) masih belum memenuhi standar waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan UU Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan di mana pasal 64 menjelaskan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, seperti yang dilihat masih banyak masyarakat yang belum melakukan pergantian plat kendaraan sesuai daerah Kota Parepare dikarenakan pelayanan yang disediakan terlalu rumit, sarana prasarana kurang memadai sehingga masyarakat kurang perhatian dalam hal pengurusan registrasi perubahan identitas seperti yang dijelaskan dalam UU Nomor 22 tahun 2009 pasal 64 ayat 2 b, kurangnya fasilitas samsat di Kota Parepare terhadap proses pelayanan perubahan plat kendaraan luar untuk di ubah ke plat kendaraan daerah Kota Parepare seperti yang dimaksud aplikasi pelayanan yang efektif.

Kantor SAMSAT Kota Parepare harus memberikan pelayanan secara maksimal untuk perubahan kode plat kendaraan, atau Samsat Kota Parepare kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang registrasi perubahan kode plat kendaraan yang sudah tertera dalam UU Nomor 22 tahun 2009 ayat 64. Jika UU Nomor 22 Tahun 2009 pada ayat 64 diterapkan semaksimal mungkin, supaya mempermudah petugas dalam melakukan penyidikan pelanggaran atau kejahatan jika masyarakat tertib dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

Siyasah idariyah merupakan salah satu aspek dari siyasah syar'iyah yang membahas tentang sistem ketatanegaraan. Untuk mengelola pemerintahan secara efektif, diperlukan administrasi negara yang tertata dengan baik. Guna mencapai pemerintahan yang baik (good governance), perlu diterapkan sejumlah prinsip penting.

Qur'an dan hadits Nabi Muhammad. Kita sebenarnya tidak ingin menjadi orang yang biasa-biasa saja. Kita semua bercita-cita untuk menjadi manusia yang lebih baik, jika tidak yang terbaik. Rasulullah SAW berkata, "Orang yang paling mulia adalah mereka".

لنَّاسٍ خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِـ

Artinya :

“Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain”
(H.R. Ahmad)⁷

Hadis ini menjelaskan Menjadi individu yang berguna adalah salah satu sifat yang harus dimiliki oleh setiap Muslim. Seorang Muslim lebih dituntut untuk memberikan kebaikan bagi orang lain, alih-alih hanya mengambil keuntungan dari

⁷ HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami', No. 3289

orang lain atau mengeksploitasi mereka ini merupakan bagian dari penerapan prinsip Islam yang penuh kasih, yaitu berbuat baik. Selain itu, ketika kita memberikan manfaat kepada orang lain, semua itu akan berbalik untuk kebaikan diri kita sendiri. Sasaran utama dalam pelayanan publik adalah memberikan kebaikan kepada masyarakat secara optimal.

Al-Qur'an dan Hadits adalah dua prinsip fundamental dalam ajaran Islam. Keduanya merupakan inti dari umat Islam. Seluruh struktur doktrin Islam dan sumber-sumber ilmu pengetahuan Islam diilhami oleh kedua prinsip fundamental ini. Oleh karena itu, wajar dan logis jika perhatian dan apresiasi terhadap kedua prinsip ini melampaui bidang-bidang lain.⁸

Berdasarkan permasalahan penulis merasa perlu untuk meneliti tentang Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kota Parepare dan di kaitkan Berdasarkan UU No 22 Tahun 2009 Pasal 64 dengan judul skripsi “**Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjaun Siyasah Idariyah).**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, pokok masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mekanisme pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare?
2. Apa saja faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare?
3. Bagaimana tinjaun *Siyasah Idaiyah* terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare?

⁸ Rusdaya ,Basri. “Usul Fikih 1.” IAIN Parepare Nusantara Press, 2019

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menjelaskan mekanisme pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat di Kantor SAMSAT Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Untuk menganalisis tinjauan *Siyasah Idariyah* terhadap peran Kantor SAMSAT Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan public

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik dan hukum Islam, khususnya terkait dengan implementasi *Siyasah idariyah* dalam konteks pelayanan publik modern. Penelitian ini akan memberikan perspektif baru mengenai prinsip-prinsip *Siyasah idariyah* dapat diaplikasikan dalam sistem pelayanan publik yang dijalankan oleh negara, serta bagaimana konsep tersebut dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih adil, efektif, dan transparan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut yang membahas integrasi antara prinsip-prinsip hukum Islam dan kebijakan publik, terutama dalam konteks negara modern.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi para pemangku kepentingan, khususnya pihak pengelola Kantor SAMSAT, dalam meningkatkan mekanisme pelayanan publik. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor

penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penelitian ini akan memberikan rekomendasi konkrit untuk memperbaiki dan mengoptimalkan proses pelayanan agar lebih efisien dan memadai. Temuan terkait mekanisme pelayanan publik di Kantor SAMSAT juga dapat membantu dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta sejalan dengan nilai-nilai keadilan, kemaslahatan dan efisiensi yang diusung oleh siyasah idariyah. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendorong reformasi pelayanan publik yang lebih responsif dan inklusif, yang tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berkualitas. Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan model pelayanan publik yang berlandaskan nilai-nilai etika Islam dan tata kelola yang baik, sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat luas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan fokus dan masalah penelitian ini adalah “Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare”. Selain itu, penelitian sebelumnya dapat membantu peneliti untuk menggunakannya sebagai bahan untuk bertukar pikiran, sehingga penelitian yang dilakukan tepat sasaran dan sesuai dengan metodologi penelitian.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rosnita Nauli Manurung pada tahun 2022 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Di Kantor Samsat Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara”. Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Survei Kepuasan Publik Tahun 2017 Nomor 1 membahas hal-hal yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia , yaitu: persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya dan tarif, jenis produk layanan, kemampuan dan perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, unit penyelenggara pelayanan publik, pengaduan, dan saran.⁹

Perbedaan penelitian yang ditulis oleh Rosnita Nauli Manurung dengan penelitian ini adalah pembahasan yang dibahas Rosnita merujuk pada Peraturan Menteri No

⁹ Rosnita Nauli Manurung Pengurusan Surat Tanda Nomor Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Kendaraan (Stnk) Di Kantor Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Da,” 2022.

14 Tahun 2017 sedangkan penelitian ini membahas menggunakan rujukan Undang-undang No. 22 Tahun 2009. Persamaan yang dimiliki yaitu pembahasan mengenai pelayanan publik di SAMSAT daerah masing-masing peneliti.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Affandi pada tahun 2008 yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link”. Mengingat minimnya layanan publik pemerintah, layanan Samsat Link—yang saat ini menjadi layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT—sangat diminati oleh wajib pajak dan masyarakat. Samsat Link diharapkan dapat memberikan manfaat dan memudahkan masyarakat umum untuk membayar pajak kendaraan bermotor tanpa dibatasi oleh tempat tinggal mereka saat ini. Layanan Samsat Link telah berjalan dengan baik pada dasarnya, meskipun masih ada banyak masalah dan kendala yang belum diselesaikan. Ini ditunjukkan oleh peningkatan pajak kendaraan bermotor yang diterima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui penerimaan dan rekonsiliasi link.¹⁰

Perbedaan penelitian yang ditulis oleh Ahmad Affandi dengan penelitian ini adalah pembahasan yang dibahas Ahmad Affandi merujuk pada Efektifitas Pelayanan Publik melalui Samsat Link sedangkan penelitian ini membahas mengenai pelayanan publik di kantor samsat kota parepare yang belum menggunakan Undang-undang No. 22 Tahun 2009. Persamaan yang dimiliki yaitu pembahasan mengenai pelayanan publik di SAMSAT daerah masing-masing peneliti.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Emilia pada tahun 2019 yang berjudul “Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam

¹⁰ Affandi Dan Nasional, “Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto Melalui Samsat Link.”

Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua”. Temuan penelitian menunjukkan bahwa prinsip pelayanan publik Samsat Medan Selatan telah efektif meningkatkan pendapatan pajak dari kendaraan bermotor roda dua. Namun, yang perlu ditingkatkan adalah bagaimana memotivasi orang lain untuk membayar pajak, khususnya untuk kendaraan bermotor roda dua.¹¹

Perbedaan penelitian yang ditulis oleh Dinda Emilia membahas mengenai peningkatan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai pelayanan publik di kantor SAMSAT Kota Parepare.

Persamaan yang dimiliki yaitu sama-sama menggunakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menilai layanan publik dan menggunakan metode pengumpulan data seperti dokumentasi, wawancara, dan observasi.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik adalah setiap tindakan atau metode kegiatan yang berupaya memberikan pelayanan sosial sesuai dengan persyaratan hukum bagi seluruh warga negara dan masyarakat, baik dalam bentuk komoditas, layanan, atau dukungan administratif yang disediakan masyarakat.

Pelayanan terbagi menjadi tiga makna yaitu:

- a. perihal atau cara melayani
- b. memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh usaha imbalan (uang)

¹¹ Emilia, “Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.”

- c. kemudahan telah diberikan saat dengan membeli jasa dan barang”.¹²

Berbicara tentang layanan berarti membahas suatu proses kegiatan yang lebih bersifat abstrak (tak berwujud). Layanan adalah suatu proses yang menghasilkan produk berupa jasa, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan komunitas atau individu yang menunjukkan minat pada suatu organisasi dengan mengikuti aturan dan peraturannya dapat didefinisikan sebagai pelayanan publik. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, tujuan utama pemerintahan adalah untuk membantu masyarakat. lembaga publik bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang profesional serta berkualitas tinggi. Moenir mengemukakan bahwa kepentingan publik adalah tindakan yang diinginkan yang diambil oleh seseorang atau kelompok berdasarkan pertimbangan nyata dalam upaya untuk memenuhi hak dan kepentingan orang lain dimilikinya melalui pelayanan prosedur, sistem, dan metode tertentu.

Sasaran publiknya merupakan menyediakan layanan publik yang diinginkan serta dibutuhkan publik, dan bagaimana mengomunikasikan secara akurat kepada publik tentang layanan yang mereka inginkan telah direncanakan cara di aksesnya direncanakan serta disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik merupakan topik yang sering dipelajari oleh para ahli dan pengamat administrasi publik. Pelayanan publik mengacu pada negara atau pemerintahan yang dibentuk oleh publik, yang berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat demi meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sinambela mengatakan bahwa tujuan utama pelayanan publik adalah membahagiakan masyarakat sebagaimana masyarakat yang memanfaatkannya. Kebahagiaan ini dapat

¹² Lailul Mursyidah And Ilmi Usrotin Choiriyah, “Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik,” *Umsida Press*, 2020, 1–112.

terwujud melalui penyediaan layanan berkualitas baik atau layanan prima, yang berarti layanan tersebut terbuka, mudah dipahami, mudah diakses, dan tersedia bagi setiap orang yang membutuhkannya.¹³

Adapun tiga jenis bentuk pelayanan umum yaitu:

a. Layanan secara lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas dibidang informasi, hubungan masyarakat dan lain sebagainya dan mempunyai tugas memberikan kejelasan dan informasi dengan siapa yang diperlukan pelayanan.

b. Layanan dengan tulisan

pelayanan ini adalah sebuah pelayanan paling menampakkan dalam menjalankan tugas, tidak hanya sudut pandang kuantitas tapi juga dari sudut pandang penyampaian pelayanan. Layanan ini cukup efisien, dikarenakan faktor biaya yang diberikan secara jarak jauh.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Jasa dalam bentuk perbuatan biasanya digabung dengan jasa lisan. Hal ini karena komunikasi lisan merupakan bentuk jasa yang paling umum, tetapi fokusnya lebih pada tindakan yang diharapkan oleh orang yang bersangkutan.

Dalam menyediakan layanan publik, pejabat pemerintah berharap dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat demi menciptakan kesejahteraan sosial. Karena mereka telah menghasilkan pajak, retribusi, dan pungutan lainnya, masyarakat berhak mendapatkan layanan pemerintah yang terbaik. Namun, pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui sektor swasta dan pihak ketiga, yang mencakup

¹³ Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, No. 11 (2021): 2443–52.

badan usaha nirlaba, sukarelawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Hal ini terjadi meskipun pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik.¹⁴

Apabila pelayanan publik tertentu dialihkan kepada pihak swasta atau pihak ketiga, peran utama pemerintah adalah memastikan tersedianya regulasi, perlindungan, jaminan keamanan, kepastian hukum, serta menciptakan lingkungan yang mendukung.

Adapun pelayanan publik dalam penyediaan pelayanan bisa diperhatikan beberapa prinsip yaitu:

a. Transparansi

- 1) Keterbukaan (*Shafafiyah*): Transparansi merupakan nilai penting dalam pelayanan publik. Dalam konteks syariah, ini mencakup kejelasan dan keterbukaan dalam pengambilan keputusan serta dalam penyampaian informasi kepada publik.
- 2) Akuntabilitas: Pejabat publik harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka. Siyasah syariah mengharuskan adanya pertanggungjawaban di hadapan Allah dan masyarakat, sehingga keterbukaan dalam laporan dan pelaksanaan sangat ditekankan.

b. Keadilan

- 1) Keadilan (*Adl*): Dalam Islam, keadilan merupakan prinsip fundamental. Setiap individu berhak mendapatkan perlakuan yang setara dan adil dalam pelayanan publik. Sesuai ajaran Al-Qur'an yang mendorong keadilan didalam semua aspek kehidupan.

¹⁴ Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, No. 1 (2022): 73–85.

- 2) Menghindari Diskriminasi: Siyasah syariah menekankan pentingnya menghindari praktik diskriminatif, dan semua kebijakan harus berlandaskan pada prinsip egalitarianisme, di mana semua warga negara dianggap setara.

c. Kemaslahatan

- 1) *Maqasid al-Shariah*: Prinsip kemaslahatan dalam pelayanan publik berhubungan erat dengan maqasid al-syariah, atau tujuan syariah, yang mencakup pemeliharaan harta, akal, agama, dan kehidupan keturunan. Pelayanan publik harus dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan melindungi hak-hak dasar mereka.
- 2) Partisipasi dan Keterlibatan: Siyasah syariah mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan prinsip musyawarah (*shura*), di mana masyarakat terlibat dalam menentukan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan mereka.

2. Teori Siyasah Idariyah

Teori Siyāsah Idāriyyah dalam konteks pelayanan publik berfokus pada penerapan prinsip-prinsip syariat dalam sistem administrasi negara guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil, efektif, dan membawa kemaslahatan.

"*Siyasah idariyah* adalah beberapa dari sekian fikih siyasah yang membahas tentang administrasi negara. Kata 'idariyah' sendiri berarti mengatur atau menjalankan sesuatu. Pada masa Nabi Muhammad SAW, konsep siyasah idariyah sudah dikenal sebagai bentuk administrasi negara yang langsung diatur oleh beliau sebagai kepala negara dan pemerintahan, di antaranya dengan menunjuk Zaid bin Tsabit sebagai sekretaris negara untuk mencatat urusan kenegaraan. Dalam konteks modern, siyasah

idariyah dipahami sebagai metode untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Kajian siyasah idariyah mencakup berbagai aspek pemerintahan, seperti kewenangan, struktur kelembagaan, serta badan-badan publik. Oleh karena itu, siyasah idariyah juga dikenal dengan istilah hukum administrasi.¹⁵

Istilah 'idariyah' berasal dari bahasa Arab, merupakan bentuk masdar dari kata *adara asy-syay'a – yudīru – idāriyyah*, yang berarti mengatur atau melaksanakan sesuatu.¹⁶ Secara terminologis, banyak ahli yang memberikan definisi berbeda mengenai istilah ini. Siyasah idariyah sering juga dikenal dengan sebutan hukum administrasi (*al-ahkām al-idāriyyah*)."

Dalam Al-Qur'an yang menggunakan kata idariyah. Namun, jika ditelaah lebih lanjut, frasa tudirunnaha dan tawaru memiliki kemiripan. Banyak ayat yang mengandung pecahan kata fi'il tsulasi "dara" telah dimasukkan di bawah kata "dawr" dalam al-Mu'jam al-Mufahras. Selain itu, berdasarkan kajian kitab-kitab indeks hadis, terbukti bahwa kata al-Idarah tidak ditemukan dalam banyak hadis Nabi Muhammad SAW. Karena kata "dawr" muncul di hampir semua kitab bahasa dan semua istilah tersebut merupakan bagian darinya, ketiadaan kata "idarah" menunjukkan bahwa istilah tersebut baru digunakan pada era kontemporer.¹⁷

Kata "siyasah" memiliki dua makna. Pertama, berarti menghancurkan atau merugikan sesuatu dengan cara yang negatif. Misalnya, seperti ulat atau kumbang yang memakan pohon, atau kutu yang merusak bulu dan kulit domba, dan orang yang

¹⁵ Abduh, Muhammad. Ushul al-Idarah asy-Syar'iyyah Bayt ats-Tsaqafah.

¹⁶ Al-Qabtahi dan Muhammad Abdul, Ushul Al-Idariyah Asy-Sayariayah, 1st ed. (Bayt atsTsaqifah), h.7.

¹⁷ Tri Rahayu, —Analisis Siyasah Idariyah Terhadap Kasus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Ganda Di Desa Gumeno, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel), h.21.

melakukannya disebut "sûs". Kedua, berarti memimpin, mengendalikan, mengelola, dan merencanakan sesuatu untuk kepentingan orang lain.

Selain itu, ulama seperti Ibnu Taimiyah membahas beberapa masalah yang terkait dengan kewenangan siyasah idariyah. Teori Siyasah idariyah didasarkan padanya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Qs Annisa / 4:58-59

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Terjemahan:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.¹⁸

Dimana kedua ayat tersebut Ia mengatakan kedua ayat ini penting bagi masyarakat Muslim karena membahas hak dan kewajiban antara pemimpin dan rakyat. Ayat pertama menjelaskan apa yang seharusnya dilakukan pemimpin dan apa saja wewenang yang dimilikinya. Ayat kedua membahas apa yang seharusnya dilakukan rakyat terhadap pemimpin mereka. Secara umum, berdasarkan ayat pertama (An-Nisa'a: 58), para pemimpin harus menjalankan tugasnya dan

¹⁸ Kementrian Agama Republik Indonesia , Alquranul Karim Dan Terjemahanya

memastikan hukum berlaku adil. Rakyat seharusnya menaati pemimpin mereka, tetapi hanya jika para pemimpin tersebut menaati Allah dan Rasul-Nya, sebagaimana disebutkan dalam ayat 59.

Sumber hukum Islam terbagi menjadi dua kelompok dalam yurisprudensi Islam: sumber vertikal dan horizontal. Pendapat para akademisi, zu'ama, para ahli, sejarah manusia, peraturan pemerintah, pengalaman, dan hukum adat merupakan contoh sumber hukum horizontal yang bersumber dari masyarakat dan lingkungannya, sedangkan Al-Qur'an dan Hadits seringkali merupakan sumber hukum vertikal.¹⁹

Dalam ranah keadilan yang adil, aturan hukum Islam memberikan tanggung jawab dan wewenang kepada para pemimpin untuk mendirikan pengadilan, memilih qadi dan hakim, serta menerapkan hukuman seperti hudud dan ta'zir atas kesalahan dan kejahatan seperti membunuh, menyakiti, melakukan hubungan seksual yang tidak sah, mencuri, dan minum alkohol. Mereka juga menangani kasus-kasus yang perlu dibahas dan diputuskan secara cermat.²⁰

3. Konsep Implementasi

Implementasi berarti melakukan sesuatu sekaligus menerapkannya dalam praktik. Menurut Horn, Implementasi ialah langkah-langkah yang diambil oleh individu atau organisasi di sektor publik atau sektor swasta untuk Mencapai tujuan suatu kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn, sebagaimana dikutip dalam Wahab, implementasi mengacu pada proses yang diambil dengan seseorang, pegawai pemerintah, atau organisasi komersial di sektor publik dan swasta untuk mencapai

¹⁹ Ahmad Sukardja, *Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Fikih Siyasah*, 1st ed. (Jakarta Timur: Sinar Grafika), h.240.

²⁰ Syekhul Islam Ibnu Taimiyah, *As Siyâsah As Syar'iyah Fi Islâhir Râ'i War Ra'iyah*, Tahqiq Basyir Mahmud Uyun, (Riyadh: Maktabah Al Muayyad.), 125

tujuan yang digariskan dalam suatu keputusan kebijakan. Dengan demikian, implementasi adalah proses pengoperasian suatu sistem atau penggunaan teknik atau protokol tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Van Meter dan Van Hondalam Wahab berpendapat implementasi memiliki beberapa tahapan, antara lain perencanaan, pemodelan peran, dan implementasi. Perencanaan adalah metode untuk menetapkan keinginan, mengembangkan strategi, dan menguraikan tanggung jawab dan jadwal untuk mencapai impian tersebut dengan cara yang lebih terfokus dan efektif.. Pemodelan peran (eksplisit) merupakan komitmen untuk memberikan contoh terbaik dalam setiap implementasi yang dilakukan. Terakhir, implementasi merupakan bagian atau tahapan terpenting dalam implementasi karena dalam implementasi ini, suatu tindakan dilakukan berdasarkan rencana yang telah dirumuskan secara jelas dan memiliki tujuan.

Edward III berpendapat bahwa implementasi suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor di dalamnya. Adapun factor-faktor tersebut meliputi ²¹:

- a. Komunikasi diperlukan agar pelaksana tahu apa yang harus dilakukan. Ini dilakukan agar kebijakan yang akan diimplementasikan dapat mencapai tujuan atau tujuan kebijakan dan menghindari penyimpanan atau distorsi implementasi. Pastinya komunikasi terjadi dengan jelas dan terarah.
- b. Sumber daya: Implementor memerlukan sumber daya yang memadai untuk melaksanakan kebijakan. Meskipun ada komunikasi, implementasi tidak akan

²¹ Alman Manongga, Sofia Pangemanan, Dan Josef Kairupan, "Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, No. 1 (2018): 1–10.

berfungsi jika tidak mencukupi sumber dayanya. Financial, sumber daya manusia, sebagainya termasuk dalam kategori ini.

- c. Disposisi, yang dapat berupa komitmen dan kejujuran, adalah sifat implementor. Jika disposisi ini diterapkan dengan benar, kebijakan yang akan diterapkan juga akan sesuai dengan sikap implementor atau akan lebih efektif. Sebaliknya, hasil implementasi kemungkinan besar akan menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai jika implementor memiliki karakteristik yang menyimpang.
- d. Struktur birokrasi diperlukan untuk menerapkan kebijakan. Adanya standar prosedur operasi (SOP) yang jelas dapat mempermudah proses implementasi dan membuat kegiatan implementasi terorganisir dan fleksibel sesuai dengan kondisi saat ini.²²

C. Kerangka Konseptual

1. Pelayanan Publik

Kata “layan” berasal dari kata “layanan” ialah membantu menyediakan sesuatu dibutuhkan orang lain. Pada dasarnya, setiap orang pasti menginginkan jasa; dalam kasus yang parah, dapat di nyatakan bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Jasa adalah cara menyediakan kebutuhan melalui transfer langsung dari orang lain. Ketika berbicara tentang layanan, ini mengacu pada suatu proses dengan konotasi yang lebih abstrak (sesuatu yang tidak berwujud). Layanan adalah sebuah proses; proses ini menghasilkan produk layanan, yang kemudian disampaikan kepada pelanggan.

²² Vivtania Salsa Bella Dan Djoko Widodo, “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari,” *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6, No. 1 (2024): 14–31.

Pelayanan publik dalam arti “sempot” dan “luas” umumnya masuk dalam golongan ini. Dalam arti luas, cara penyajian untuk kepentingan umum masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan disebut dengan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik ialah pelayanan publik yang disediakan langsung antara masyarakat dan aparat pemerintah dalam artian sempit.²³

Pelayanan publik mempunyai cakupan yang cukup besar. Cakupannya tidak terbatas pada penyelenggara pelayanan dalam arti sempit, melainkan hanya pada tata cara interaksi antara pegawai pemerintah dan masyarakat yang dilayaninya, terutama masyarakat umum. Cakupannya juga mencakup seluruh cara pemenuhan kebutuhan masyarakat (penyedia dalam arti luas). seperti penyediaan kebutuhan Semua orang di negara ini membutuhkan jembatan, jalan yang baik, sarana pendidikan dan kesehatan, sarana pertanian dan perkebunan, rasa aman, ketertiban, dan ketenteraman, dan semua proses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat lainnya.²⁴

²³ Sri Maulidiah, . Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Bandung, Indra Prahasta

²⁴ Sri maulidah, “Pelayanan Publik , pelayanan terpadu Administrasi kecamatan”, Cv Indra Prahasta, Bandung

2. Siyasah Idariyah

Siyasah: Merujuk pada proses pengaturan dan pengelolaan urusan masyarakat yang diterapkan dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai syariat Islam, Idariyyah: Mengacu pada hal-hal yang bersifat administratif atau berkaitan dengan pengelolaan dan manajemen pemerintahan, Tūāl (لأوط): Secara literal berarti "panjang" atau "berjangka lama." Dalam konteks tata kelola Islam, istilah ini dapat diartikan sebagai bagian dari struktur administratif yang bersifat jangka panjang dan sistematis dalam pemerintahan.

Siyasah Idariyah dalam perspektif fikih siyasah merupakan disiplin ilmu yang membahas ketentuan dan kebijakan yang diterapkan dalam pelaksanaan pemerintahan, khususnya terkait dengan aspek administrasi dan tata kelola pemerintahan. Cakupannya meliputi pengelolaan birokrasi, pelayanan publik, pengaturan keuangan negara, serta upaya menjaga ketertiban dan keamanan."

Siyasah Idariyah berupaya mencapai ihsan, atau kebaikan/kesempurnaan. Mutu dalam Siyasah Idariyah kepentingan layanan itu sendiri dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan guna mencapai ihsan (kebaikan/kesempurnaan) dalam menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut. Tiga indikator—peraturan yang sederhana, layanan yang cepat, dan penanganan yang profesional—digunakan untuk menentukan apakah layanan administrasi dilaksanakan dengan baik atau tanpa cacat. Penulis menjelaskan indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

1. Peraturan bersifat lugas. Menyederhanakan peraturan berarti membuat segala sesuatunya mudah. Dengan menghilangkan kebutuhan akan banyak meja atau proses yang rumit, penyederhanaan ini tercapai. Di sisi lain, batasan yang rumit akan menimbulkan masalah.

2. Kecepatan layanan. Kecepatan layanan sangat penting. Kemampuan untuk memuaskan pelangganlah yang menjadikan layanan begitu penting. Islam berpendapat bahwa berbuat baik kepada orang lain pada dasarnya sama saja berbuat baik kepada diri sendiri
3. Profesionalisme layanan. Salah satu kualitas karier adalah profesionalisme, yang didefinisikan sebagai serangkaian tugas yang diselesaikan sesuai dengan aturan atau pedoman khusus untuk setiap sektor. Profesionalisme juga dapat berarti kompeten dalam suatu tugas dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukannya. Islam berpendapat bahwa profesionalisme sangat penting.

Dalam ajaran Islam, Nabi Muhammad SAW merupakan tokoh sentral yang memegang otoritas tertinggi, berperan sebagai kepala negara sekaligus ketua pemerintahan. Meneladani akhlak dan sifat-sifat Nabi merupakan bentuk nyata dari kecintaan dan penghormatan kepada beliau, yang juga menjadi implikasi logis dari keimanan kepada kerasulannya. Beriman kepada Rasul berarti meyakini sepenuhnya bahwa Allah SWT telah memilih seorang manusia untuk menyampaikan wahyu-Nya kepada umat. Oleh karena itu, mengenal dan meneladani sifat Nabi tidak cukup hanya diucapkan, tetapi harus diwujudkan dalam tindakan nyata. Sebagian besar sifat-sifat utama yang patut diteladani dari Rasulullah saw adalah amanah (dapat dipercaya), shidiq (tulus), fathonah (bijaksana) dan tabligh (menyampaikan)

3. Implementasi

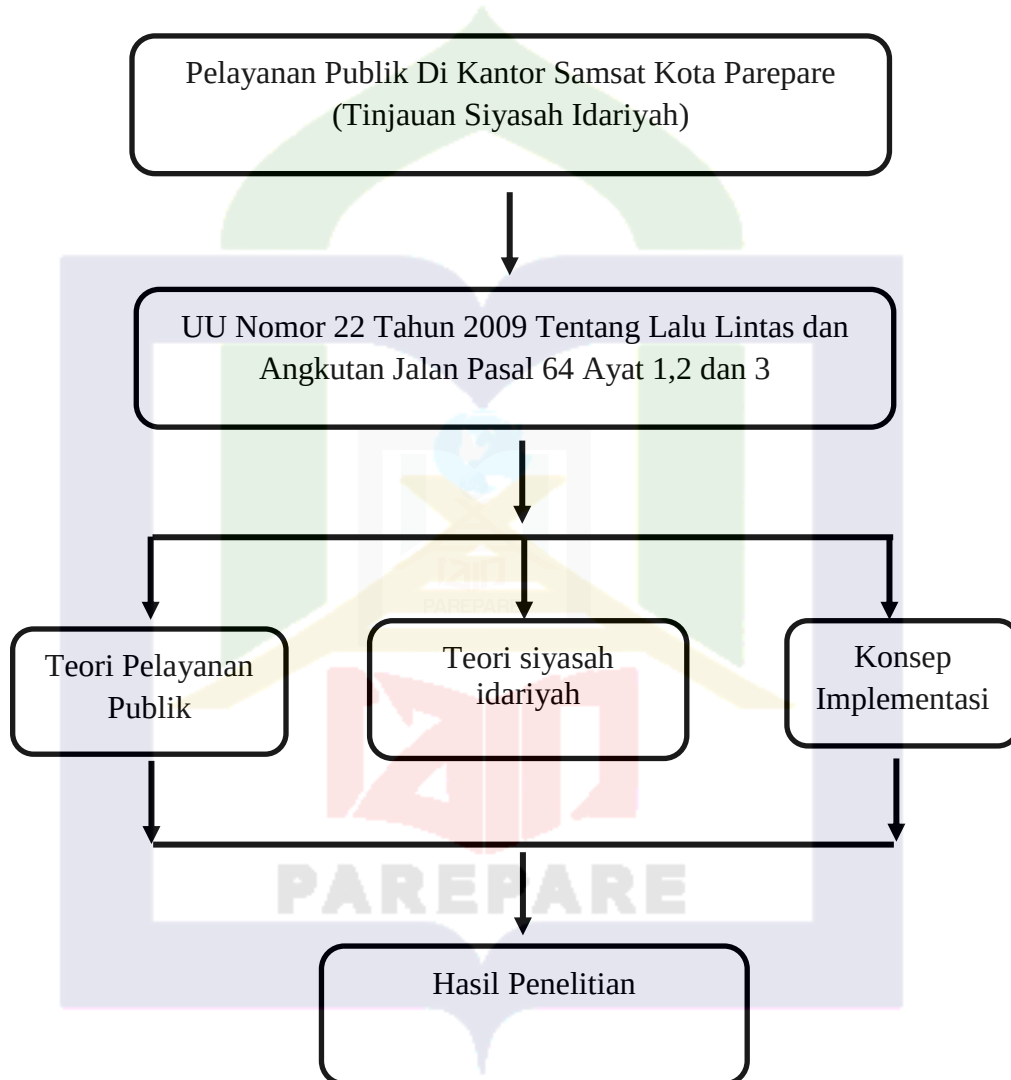
Pelaksanaan Atau implementasi adalah kata lain untuk implementasi. Menurut Horn, implementasi adalah tindakan individu atau kelompok dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan oleh sektor publik atau swasta. Namun, Van Meter dan

Van Horn mengemukakan implementasi sebagai tindakan yang diambil oleh orang, pejabat, atau organisasi di sektor publik atau swasta dengan tujuan mencapai keputusan kebijakan. Oleh karena itu, implementasi dapat dijelaskan sebagai proses melaksanakan suatu strategi atau tindakan atau melaksanakannya untuk mencapai suatu tujuan.

Implementasi adalah melakukan sesuatu atau melaksanakan suatu rencana yang telah direncanakan dengan teliti. Rencana biasanya dianggap selesai sebelum implementasi. Nurdin Usman mengatakan bahwa implementasi dimulai dengan kegiatan, tindakan, atau keberadaan suatu mekanisme sistem. Implementasi adalah kegiatan yang direncanakan dan dilakukan dengan tujuan tertentu.²⁵

²⁵ Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, (Jakarta: Grasindo), hal.70.

D. Bagan Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk mengkaji efektivitas penerapan hukum atau peraturan dalam praktik.²⁶ Dalam konteks ini, pendekatan yuridis digunakan untuk menelaah berbagai ketentuan perundang-undangan terkait lalu lintas dan registrasi kendaraan bermotor, sementara pendekatan empiris digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesadaran hukum masyarakat terhadap kewajiban registrasi kendaraan bermotor.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, penulis bertujuan mengkaji permasalahan lalu lintas terkait registrasi kendaraan bermotor. Penelitian hukum bertujuan untuk menganalisis dan memahami secara menyeluruh struktur hierarki peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip. Metode ini dilakukan dengan bantuan pemeriksaan semua pedoman hukum dan pedoman yang berlaku terhadap permasalahan hukum yang dibahas.

²⁶ Suratman Dan H. Philipis Dillah, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta, 2019).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Parepare, Jalan Jenderal Sudirman No. 80, Cappa Galung, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

penelitian penulis setelah menyusun proposal, telah disampaikan pada seminar dan setelah memperoleh izin penelitian, dan setelah memperoleh surat izin penelitian dari kampus admin Fakultas FAKSHI selanjutnya mendaftarkan diri pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Atap guna mendapatkan surat izin meneliti, pada tanggal 16 Januari 2025 kemudian surat izin diterbitkan pada tanggal 17 Januari 2025. Selanjutnya setelah calon peneliti mendapatkan surat izin tersebut, lalu melakukan Observasi sekaligus menyeter surat izin pada staf Samsat Kota Parepare. Pada tanggal 10 Februari 2025 peneliti melakukan wawancara ke salah satu staf Bapenda yaitu Ibu Wiwiek Pratiwi Putri yang di mana peneliti memberikan pertanyaan terhadap Bagaimana mekanisme Pelayanan Publik yang ada di kantor Samsat Kota Parepare. Kemudian pada tanggal 17 Februari 2025 peneliti kembali melakukan wawancara ke pada Staf Samsat yaitu Bapak Muhammad As'ad peneliti kembali memberikan beberapa pertanyaan salah satunya adalah faktor apa saja yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Samsat Kota Parepare. Merasa informasi belum cukup peneliti kembali melakukan wawancara dan juga melakukan beberapa dokumentasi wawancara kembali dilakukan pada salah satu nara sumber yang ada pada kantor Samsat yaitu Bapak Bambang salah satu Staf Samsat, dan kembali melakukan wawancara dan memberikan pertanyaan.

C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Samsat Kota Parepare

Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SAMSAT) di Kota Parepare adalah bagian dari tim teknis Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang bertugas memungut pendapatan daerah. Tim ini menggandeng beberapa instansi, termasuk Kepolisian, penyedia penjualan regional Provinsi Sulawesi Selatan, dan penawaran asuransi kecelakaan PT Raharja, untuk berkolaborasi dan membantu meningkatkan pendapatan daerah setempat.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SAMSAT) Kota Parepare terletak sekitar 1 km dari Kantor Wali Kota Parepare. Terletak di Sulawesi Selatan, Indonesia 91261, di Jl. Jenderal Sudirman Parepare.

D. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, maka akan difokuskan untuk melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kota Parepare (Tinjauan Siyasah Idariyah)

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, atau data yang diungkapkan dalam bentuk kata daripada angka. Data kualitatif ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Anda juga dapat mendapatkan gambar dengan mengambil foto atau merekam video.

2. Sumber Data

Kumpulan fakta atau informasi yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu disebut data. Data primer dan sekunder adalah dua kategori berdasarkan jenis datanya.

a. Data primer

Informasi yang dikumpulkan melalui pengumpulan informasi dan wawancara dengan personel kunci disebut sebagai data primer. Informasi juga disebut sebagai anggota penting, yang bertanggung jawab atas sumber data penelitian ini dan dianggap memahaminya. Data utama dalam penelitian ini berasal dari pihak pengelola Kantor Samsat dan masyarakat mengenai. "Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Siyasah Syar`Iyah)"

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari karya orang lain atau laporan yang diterbitkan oleh suatu organisasi. Informasi ini dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal, hasil studi, makalah, dan sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Setiap hal yang berkaitan dengan cara atau bahan yang dapat dikumpulkan termasuk dalam teknik pengumpulan data. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga metode, yaitu:

1. Wawancara (Interview)

Dalam situasi di mana peneliti menanyakan sumber informasi tentang pengungkapan kepada informan yang mengetahui data yang akan diteliti, wawancara

dapat dianggap sebagai interaksi bahasa antara dua individu yang saling berhubungan langsung.²⁷ Berdasarkan pengertian di atas, wawancara berfungsi sebagai sarana pengumpulan informasi antara peneliti dan informan; data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan komponen yang krusial dalam prosedur penelitian.

Metode Interview (Wawancara) digunakan untuk mengetahui data tentang “Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Siyasah Syar’Iyah)”. Pengumpulan dan pengelolaan data melalui wawancara masyarakat merupakan pendekatan yang efektif dalam penelitian. Dalam metode ini, peneliti berinteraksi langsung dengan responden untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam terkait topik penelitian. Melalui pengumpulan dan pengelolaan data melalui wawancara masyarakat, peneliti dapat memperoleh wawasan mendalam tentang perspektif, pengalaman, dan pandangan responden terkait topik penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data kualitatif dan kontekstual yang berharga untuk memahami isu-isu yang kompleks dan mendalam. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Samsat Kota Parepare.

2. Pengamatan (Observasi)

Melihat langsung objek dan mendokumentasikan kejadian atau gejala yang menjadi pokok bahasan penelitian merupakan salah satu cara pengumpulan data.²⁸ Hasil pengamatan menunjukkan bahwa seluruh aktivitas di lokasi penelitian diperhatikan secara cermat guna mendukung kelengkapan data dalam analisis penulisan.

²⁷ Emzir, Analisis Data: “Metodologi Penelitian Kualitatif” (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 50.

²⁸ Ni’matuzahroh, *Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi*, Cet I (Malang: Umm Press, N.D.).

3. Dokumentasi

Catatan foto, surat, buku harian, notulen rapat, kenang-kenangan, jurnal kegiatan, dan wawancara merupakan sumber informasi tambahan. Informasi mengenai kejadian sebelumnya dapat dikumpulkan melalui dokumentasi data. Kegunaan publikasi ini bergantung pada kepekaan teoretis para peneliti. Dokumentasi menggunakan teknik wawancara, baik terstruktur maupun tidak terstruktur, memiliki pendekatan dan tujuan yang berbeda.

Wawancara terstruktur adalah metode wawancara di mana pertanyaan telah disiapkan sebelumnya dan disampaikan dengan urutan yang sama kepada semua responden, mempunyai ciri-ciri pertanyaan bersifat kaku dan tidak dapat diubah, menyediakan data yang konsisten dan mudah dianalisis, dan memungkinkan perbandingan antar responden. Sedangkan Wawancara tidak terstruktur adalah metode wawancara yang lebih fleksibel, di mana pertanyaan bersifat terbuka dan dapat berubah tergantung pada jawaban responden mempunyai ciri-ciri pertanyaan tidak ditentukan sebelumnya; lebih bersifat eksploratif, dan memberikan ruang bagi responden untuk berbagi pengalaman dan pandangan secara mendalam.

Dokumentasi adalah catatan mengenai kejadian yang lampau, yang bisa berupa gambar, tulisan, serta karya seni monumental yang dibuat oleh seseorang. Bentuk dokumentasi dapat mencakup catatan harian, biografi, cerita, peraturan, kebijakan, serta foto atau sketsa. Secara umum, studi dokumenter mendukung metode observasi dan wawancara dalam penelitian, karena data yang diperoleh melalui wawancara atau observasi akan lebih kredibel jika diperkuat oleh pengalaman pribadi, seperti masa kecil, pendidikan, lingkungan kerja, kehidupan sosial, maupun autobiografi. Peneliti dapat mengumpulkan berbagai jenis dokumen seperti tulisan, gambar, atau karya

monumental lainnya. Yang terkait atau mendukung subjek penelitian mereka dengan menggunakan metode ini. Metode ini akan mengumpulkan data tentang strategi yang digunakan Samsat dalam mengelola pembayaran pajak kendaraan, Bagaimana Peran Kantor Samsat Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan publik, kendala kantor samsat kota parepare dalam meningkatkan pelayanan publik, tinjauan siyasah syariah terhadap peran kantor samsat Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan publik.

G. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data berarti kesesuaian data yang ada pada objek penelitian dengan data telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti. Hal ini bertujuan agar data yang diperlihatkan dapat dipertanggungjawabkan.²⁹Data yang dikumpulkan untuk penelitian kualitatif divalidasi dan diuji.

H. Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengolahan

Data dalam penelitian ini dikelola dengan dua cara sebagai berikut.³⁰:

- a. Pemeriksaan data tercatat yang dikumpulkan untuk penelitian disebut editing.
- b. Untuk memastikan bahwa hasilnya benar dan dapat diandalkan, tinjauan tindakan telah dilakukan sebelumnya. Selanjutnya, data yang dikumpulkan akan diperlihatkan dalam bentuk naratif deskriptif.

²⁹ Muhammad Kamal Zubair, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Iain Parepare* (Iain Parepare, N.D.).

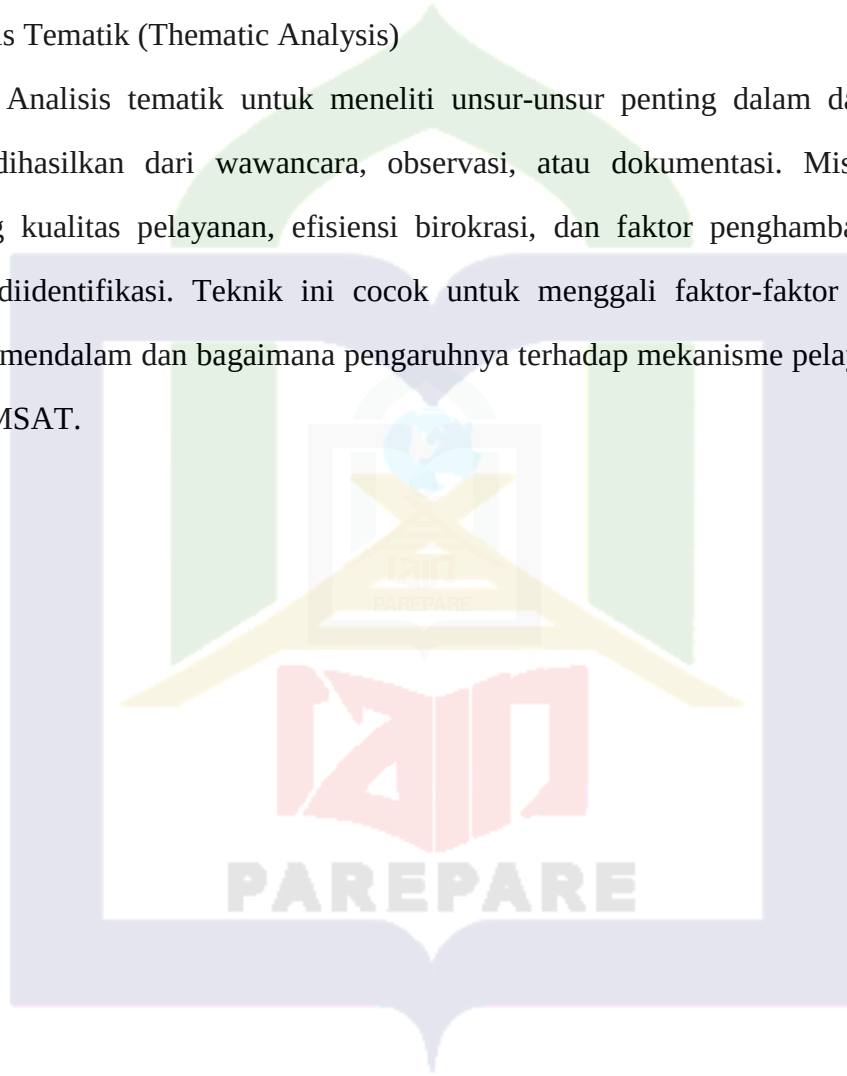
³⁰ Dewi Sadiyah, "Metode Penelitian Dakwah," *Pt Remaja Rosdakarya*, 2019.

2. Analisis Data

Jenis Data yaitu Kualitatif (hasil wawancara, studi literatur). Manfaatnya Menilai kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan publik dengan prinsip-prinsip siyasah syar'iyah dan memberikan rekomendasi perbaikan berbasis syariah.

Analisis Tematik (Thematic Analysis)

Analisis tematik untuk meneliti unsur-unsur penting dalam data kualitatif yang dihasilkan dari wawancara, observasi, atau dokumentasi. Misalnya, tema tentang kualitas pelayanan, efisiensi birokrasi, dan faktor penghambat pelayanan dapat diidentifikasi. Teknik ini cocok untuk menggali faktor-faktor penghambat secara mendalam dan bagaimana pengaruhnya terhadap mekanisme pelayanan publik di SAMSAT.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare

Kantor SAMSAT di Parepare adalah unit pelaksana teknis (UPT) pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk pemungutan pendapatan daerah. Kantor ini terdiri dari beberapa lembaga, seperti polisi, Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan, dan Perusahaan Asuransi Jasa Raharja. Diharapkan kantor ini akan bekerja lebih keras untuk meningkatkan pendapatan daerah.

Upaya untuk meningkatkan pajak di Kota Parepare. UPTD Dinas, bersama Samsat, menerapkan sistem pelayanan prima, dan dalam hal ini, UPTD melakukan implementasi dan penegakan hukum.

Pelayanan didefinisikan suatu proses penyediaan kebutuhan melalui aktivitas langsung orang lain.³¹ Pelayanan dapat diartikan sebagai cara atau upaya memberikan kemudahan terkait aktivitas jual beli barang atau jasa. Dalam konteks ini, jasa mengacu pada layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semua layanan yang disediakan oleh badan usaha milik negara dan daerah, serta oleh organisasi pemerintah pusat dan daerah, dianggap sebagai pelayanan publik, baik berupa barang maupun jasa, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003. Program-program tersebut diselenggarakan sesuai dengan

³¹ H.A.S Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.³²

Sebagai aturan utama dalam memberikan dan mengelola mutu layanan, penyedia layanan publik wajib mematuhi standar layanan. Standar layanan adalah komitmen yang dibuat oleh penyedia layanan kepada publik untuk menjamin bahwa layanan yang mereka berikan berkualitas tinggi, Cepat, mudah didapat, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai tindakan atau serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan seluruh penduduk dan warga negara setempat. Pelayanan tersebut meliputi penyediaan barang, jasa, serta dukungan.

Penyelenggaraan pemerintahan oleh organisasi layanan publik. Penyelenggara Negara atau yang lazim disebut penyelenggara negara adalah lembaga negara, badan usaha, badan independen, atau badan hukum yang didirikan berdasarkan undang-undang layanan khusus untuk melaksanakan kegiatan layanan publik.³³

Pelayanan publik diatur berdasarkan peraturan yang dibuat oleh penguasa dengan tujuan utama untuk menyenangkan keinginan sederhana dan kesejahteraan jaringan.

1. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat
2. Meningkatkan Efektivitas Pemerintahan
3. Mengedepankan Prinsip Keadilan
4. Mendorong Partisipasi Masyarakat

³² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

³³ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup semua jenis Layanan yang disediakan oleh pemerintah bagi warga negara atau masyarakat umum disebut pelayanan publik. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat sekaligus memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Layanan publik mencakup berbagai sektor, termasuk keamanan, transportasi, kesehatan, dan pendidikan. Keadilan, akuntabilitas, keterbukaan, aksesibilitas, dan dedikasi terhadap kebutuhan masyarakat merupakan komponen-komponen penting dari layanan publik.

Berdasarkan Hasil wawancara terhadap Staf Samsat Ibu Wiwiek Pratiwi Putri mengenai jenis layanan publik yang ada di Kantor Samsat Kota Parepare.

“Di Kantor samsat terdapat tiga instansi di dalamnya yaitu Bapenda mengurus tentang pajak, kepolisian Administrasi dan identifikasi kendaraan dan yang terakhir ada Jasa raharja dan adapun layanan yang di sediakan bapenda yaitu pembayaran pajak. Untuk menjangkau kepada masyarakat Bapenda juga menyediakan layanan unggulan seperti MPP dan juga Samsat link.”³⁴

Menjelaskan kantor Samsat bekerja sama dengan instansi lain dalam proses pelayanan seperti kepolisian, bank atau pihak ketiga lainnya.

“Kalau di Kantor Samsat sendiri sudah terdiri dari tiga pihak yaitu Bapenda kepolisian dan jasa raharja kemudian di tambah lagi satu yaitu Bank sulselbar tetapi sekarang sudah di kembangkan ke bank lain seperti mandiri dan juga bank BNI untuk di aplikasi pembayaran nya, terus kita juga bekerja sama dengan kantor POS untuk pembayaran online untuk pengiriman berita acara SKKP yang bagian belakang STNK”³⁵

Berdasarkan hasil wawancara analisis teori yang digunakan dalam pelayanan publik diatas sangat signifikan dikarenakan ada tiga pelayanan di kantor bersama Samsat Kota Parepare dimana diantaranya pertama Bapenda yang dimana masyarakat bisa mengurus tentang pajak, disana masyarakat sangat bisa dijangkau dalam pembayaran pajaknya karena telah disediakan layanan unggul di MPP dan juga link, kedua kepolisian dimana biasa mengurus tentang administrasi dan identifikasi

³⁴ Wiwiek Pratiwi Putri, Staf Samsat Kota Parepare, wawancara tanggal 10 Februari 2025

³⁵ Wiwiek Pratiwi Putri, Staf Samsat Kota Parepare, wawancara tanggal 10 Februari 2025

kendaraan yang dimana telah dijelaskan dalam UU No. 22 Tahun 2009 Pasal 64 dan yang terakhir jasa raharja yang dimana masyarakat biasa mengurus asuransi pada kecelakaan lalu lintas.

Pelaksana layanan publik, yang biasa disebut pelaksana, mencakup pejabat, personel, pejabat, dan individu yang bekerja dalam suatu pemberi kerja yang memungkinkan. Mereka mungkin bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas atau serangkaian kegiatan yang terkait dengan layanan publik. Istilah "jaringan" mencakup semua orang, baik penduduk maupun penduduk, termasuk badan usaha atau entitas kriminal, yang secara langsung maupun tidak langsung memperoleh manfaat dari layanan publik.³⁶

Hasil wawancara terhadap bapak Muh. As'ad mengenai alur atau tahapan mekanisme pelayanan kantor Samsat Kota Parepare.

“Pendaftaran melalui loket kemudian kelengkapan harus semua di lengkapi seperti BPKB asli, STNK asli untuk pergantian STNK 5 tahun KTP atas nama STNK, kemudian kendaraan di lakukan cek fisik seperti cek nomor rangka dan nomor mesin setelah itu di lakukan pendaftaran di loket sampai terbit plat kendaraan baru.”³⁷

Dan menjelaskan pelayanan dalam pengurusan STNK bermotor, pemberian tanda nomor kendaraan bermotor.

“Itu tersedia dibagian penomoran yang dimana itu ada buku yang sesuai dengan urutan.”³⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan kerangka buku, registrasi rutin kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) terdiri atas

³⁶ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³⁷ Muh. As'ad , Staf Samsat Kota Parepare , Wawancara tanggal 17 Februari 2025

³⁸ Muh. As'ad , Staf Samsat Kota Parepare , Wawancara tanggal 17 Februari 2025

tahapan-tahapan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Tata Cara Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, yaitu:³⁹

1. Ranmor baru
2. Perubahan identifikasi Ranmor dan pemilik
3. Pemindahantangan kepemilikan ranmor
4. Penggantian bukti regident Ranmor
5. Perpanjangan Ranmor
6. Pengesahan Ranmor

Regident perubahan identitas Ranmor sebagaimana dimaksud dalam pasal 10

Ayat (1) huruf b meliputi perubahan.⁴⁰

1. Bentuk Ranmor
2. Fungsi Ranmor
3. Warna Ranmor
4. Mesin Ranmor
5. Nomor regident Ranmor

Semua kendaraan yang digerakkan oleh mesin mekanis, kecuali kendaraan rel, umumnya disebut sebagai kendaraan bermotor, atau disingkat Ranmor. Identifikasi dan registrasi kendaraan bermotor, yang dikenal sebagai Regident Ranmor, merupakan tugas kepolisian yang bertujuan untuk mengesahkan asal-usul kendaraan tersebut. Kepemilikan, dan kepatuhan operasional kendaraan. Hal ini meliputi verifikasi, dokumentasi, penerbitan, dan penomoran, serta penyediaan bukti registrasi

³⁹ Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor pasal 9 ayat 1

⁴⁰ Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor pasal 10 ayat 1

dan identifikasi. Fungsi ini juga mencakup fungsi kontrol kepolisian, tugas forensik, pelayanan publik, pencatatan, dan penyebaran informasi.⁴¹

Sistem Manajemen Registrasi Kendaraan Bermotor merupakan kesatuan terpadu yang terdiri Sumber daya manusia, pusat dan infrastruktur, investasi, olahraga, data dan fakta, serta pengawasan bekerja sama untuk mencapai tujuan pelaksanaan Registrasi Kendaraan Bermotor. Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor, atau disingkat NRKB, adalah simbol yang dapat berupa huruf, angka, atau kombinasi keduanya yang berfungsi sebagai nomor identifikasi kendaraan dan membawa kode lokal.⁴²

Dalam bentuk dokumen lain dan plat dengan spesifikasi khusus yang dikeluarkan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor, atau disingkat TNKB, adalah tanda pada kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai bukti sahnyanya mengemudikan kendaraan bermotor, menurut Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tanda ini terpasang pada kendaraan dan mencantumkan kode area, nomor registrasi, dan masa berlaku. Pemeriksaan fisik adalah proses untuk memastikan identitas kendaraan, termasuk nomor rangka, nomor mesin, warna, bentuk, dan jenisnya. Pemeriksaan fisik juga mencakup pemeriksaan fitur perlengkapan, keselamatan, dan spesifikasi teknis kendaraan untuk memastikan kesesuaiannya dengan identitas dan persyaratan lainnya.⁴³

Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap, juga dikenal sebagai Samsat, adalah serangkaian prosedur yang digunakan di Kantor Samsat Bersama untuk

⁴¹ Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor

⁴² Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor

⁴³ Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor

melaksanakan harga kontribusi wajib terhadap anggaran kebetulan pengunjung, registrasi kendaraan bermotor, tagihan pajak mobil bermotor, dan harga peralihan kendaraan bermotor secara terpadu dan terkoordinasi. dokumentasi awal kepemilikan mobil bermotor, termasuk faktur, risalah lelang, sertifikat saat ini, sertifikat warisan, pernyataan ahli waris, atau tanda terima pembelian, diakui sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor yang sah.⁴⁴

Hasil Wawancara terhadap staf Samsat ibu Wiwiek Pratiwi Putri mengenai semua layanan sudah terintegrasi secara digital atau tidak.

“Untuk dari bapenda sendiri semua sudah secara digital karena setiap pegawai di bekali dengan aplikasi TAPAKA, di Aplikasi tersebut kita bisa mengecek kendaraan penagihan ada aplikasi siap Door, jadi semua di masukan terintegrasi satu aplikasi.”⁴⁵

Menjelaskan terkait kantor Samsat mempunyai perangkat Lunak saling berhubungan antara Kantor Samsat Kota Parepare bersama Kantor Samsat Se Provinsi.

“Kalau untuk bapendanya punya perangkat lunak yang memegang perangkat lunak itu di bagian opsi, itu sudah langsung terhubung kantor pusat bapenda di makassar kalo untuk bagian polisi dia mempunyai aplikasi AIRI”⁴⁶

Dan juga menjelaskan terkait Standar Operasional (SOP) yang diterapkan dalam setiap jenis pelayanan.

“Pemilik pemohon (wajib pajak) → Loker Pelayanan I Pendaftaran dan Penetapan → 1. Penerimaan & penelitian dokaten 10 mornit (manual) 2. Input dataentri data (baru) (ulangan) computer (5menit) 3. Penetapan PKB, BAN-KB SWDKLJ 5 menit (Komputer) 4. Korekar hasil penetapan (manual) 4 menit

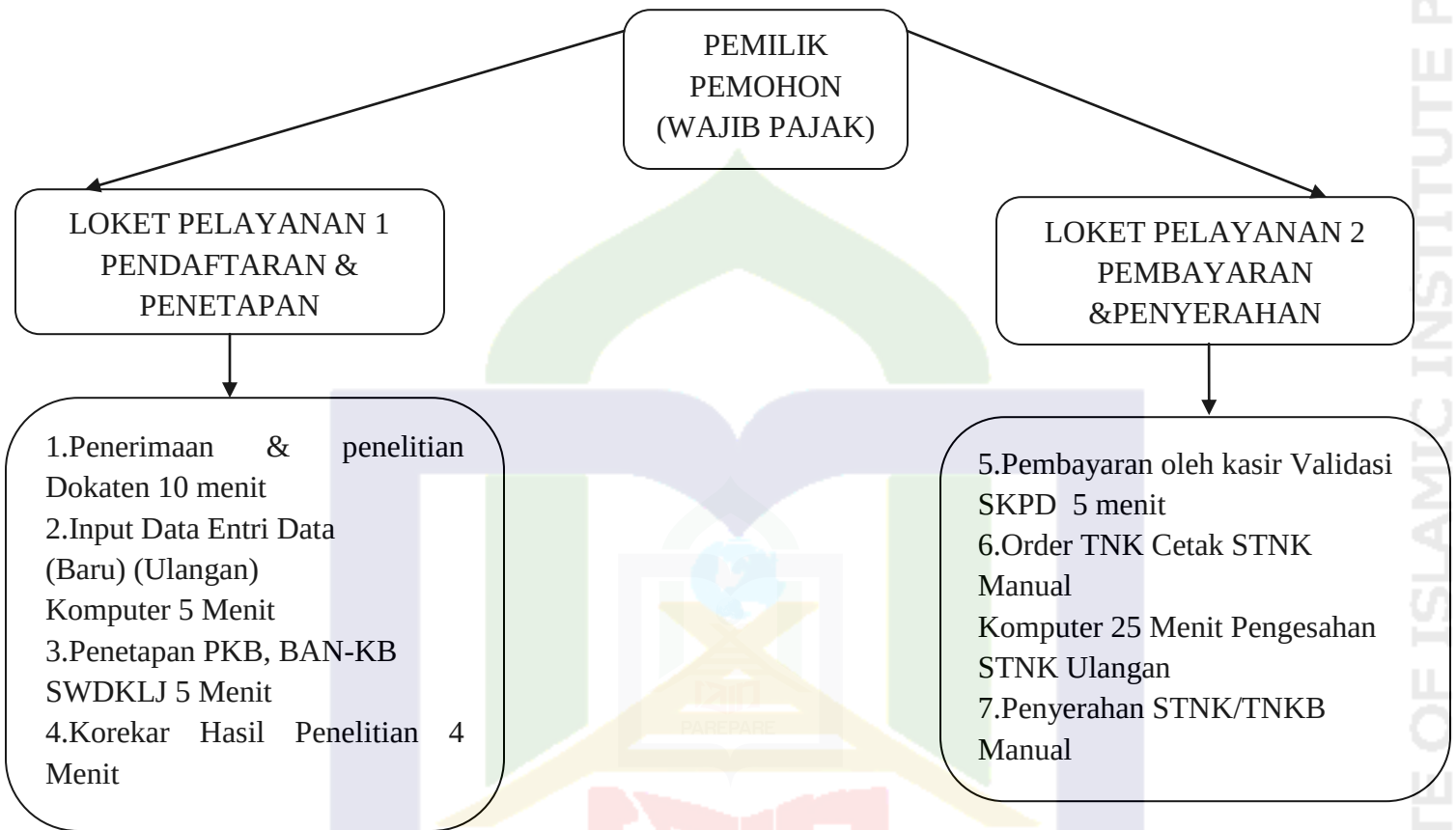
Pemilik pemohon (wajib pajak) → Loker pelayanan II Pembayaran & penyerahan → 5. Pembayaran oleh kasir validasi SKPD 5 Menit (Komputer) 6. Order TNK cetak STNK manual computer 25 menit pengesahan STNK

⁴⁴ Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor

⁴⁵ Wiwiek Pratiwi Putri, Staf Samsat Kota Parepare, wawancara tanggal 10 Februari 2025

⁴⁶ Wiwiek Pratiwi Putri, Staf Samsat Kota Parepare, wawancara tanggal 10 Februari 2025

ulangan (Manual/Komputer) 7. Penyerahan STNK/TNKB Manual 5 menit 8. Arsip⁴⁷



Gambar 2 Tahapan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara analisis teori pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Parepare, telah memperhatikan prinsip pelayanan publik itu sendiri yaitu transparansi atau keterbukaan karena telah mengambil keputusan dalam penyampaian informasi kepada publik dimana kantor samsat telah menggunakan aplikasi yang layanan sudah terintegrasi secara digital bisa di akses oleh masyarakat, petugas Samsat Kota Parepare dan kantor Samsat pusat itu sendiri. Dan juga sudah di

⁴⁷ Wiwiek Pratiwi Putri, Staf Samsat Kota Parepare, wawancara tanggal 10 Februari 2025

informasikan di papan Kantor SAMSAT Kota Parepare terkait SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diterapkan dalam setiap layanan.

Hasil wawancara terhadap bapak Muh As'ad staf Samsat Kota Parepare tentang perubahan plat kendaraan memerlukan biaya tertentu.

“Untuk perubahan plat kendaraan bermotor untuk nomor yang biasa yang tidak masuk dalam nomor BBNKB Bea balik nama kendaraan bermotor, itu tidak ada pungutan kecuali yang masuk dalam nomor pilihan.”⁴⁸

Dan menjelaskan balik nama kendaraan bermotor jika pembelian kendaraan di luar daerah.

“Dari luar daerah ke parepare nama nya mutasi, mutasi itu kan akan lagi tercetak lagi di daerah tujuan dari daerah asal ke daerah tujuan tentukan lagi akan terbit BPKB terbit lagi STNK nya sesuai alamat tujuan.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas jika perubahan plat kendaraan memerlukan biaya tertentu maksudanya biaya ini tergantung jenis kendaraan apakah bisa ada proses balik nama nya dimana proses balik nama mempunyai syarat tertentu yang telah disediakan di Kantor Samsat Kota Parepare, yang telah dijelaskan bahwa balik nama kendaraan bermotor yang dibeli diluar daerah bisa melakukan mutasi kendaraan terlebih dahulu dilakukan di kantor samsat asal kendaraan kemudian dilanjutkan dikantor samsat domisili baru, balik nama kendaraan adalah proses penyesuaian data kepemilikan kendaraan pada BPKB dan STNK, balik nama kendaraan bermotor dapat langsung dilakukan jika pemilik lama dan pemilik baru dalam satu Kabupaten/Kota. Jika beda maka sebelum balik nama wajib melakukan pencabutan berkas di samsat asal kendaraan.

Adapun Jumlah kendaraan yang “mutasi” (keluar/pindah daerah) Hingga 31 Maret 2025, terdapat 38.247 unit kendaraan yang tercatat oleh UPTD Samsat Kota

⁴⁸ Muh. As'ad , Staf Samsat Kota Parepare , Wawancara tanggal 17 Februari 2025

⁴⁹ Muh. As'ad , Staf Samsat Kota Parepare , Wawancara tanggal 17 Februari 2025

Parepare mengalami mutasi/pindah daerah. Dari jumlah ini, 28.784 unit sepeda motor dan sisanya sekitar 9.463 unit mobil (termasuk penumpang dan muatan).

Tunggakan pajak terkait mutasi Total tunggakan pajak kendaraan mencapai Rp 71 miliar, dengan rincian:

1. Roda dua: Rp 25 miliar (28.784 unit)
2. Roda empat: Rp 46 miliar (9.463 unit)

Dalam proses balik nama di satu Kabupaten/Kota, jika masih terdapat sisa masa berlaku pajak, maka masa pajak yang tersisa tersebut tetap akan diperhitungkan. Masa berlaku pajak yang dihitung adalah 15 hari sejak tanggal pendaftaran, yang akan dianggap sebagai 1 bulan sisa masa berlaku. Namun, untuk balik nama kendaraan bekas tidak dikenakan bea balik nama hanya dikenakan pada kendaraan baru, ada beberapa item yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan saat balik nama kendaraan bekas itu mempunyai syarat berlaku yaitu :

1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Opsen Pajak sesuai jenis dan merk kendaraan
2. SW Jasa Raharja
3. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) BPKB
4. PNBP STNK
5. PNBP TNKB

Terdapat dua jenis BBN-KB: BBN-KB I untuk mobil baru dan BBN-KB II untuk mobil bekas/bekas. Perjanjian dua pihak yang mengakibatkan pengalihan kepemilikan mobil baru dikenal sebagai BBNKB I. Ketika kedua belah pihak menandatangani perjanjian jual beli, kepemilikan mobil bekas (bekas) dialihkan

(BBN-KB II). Masa tenggang pendaftaran BBN-KB adalah 30 hari, terhitung sejak tanggal serah terima barang.

Meskipun tarif pajaknya 1 persen dari harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), pajak BBNKB (Kendaraan Kena Pajak Kendaraan Bermotor) kedua dan selanjutnya merupakan salah satu sumber penerimaan potensial yang perlu dikaji. Potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, karena pendaftaran kepemilikan kendaraan baru atau bekas tidak selalu terjadi bersamaan dengan pembelian kendaraan bermotor. Oleh karena itu, upaya untuk mendorong masyarakat mendaftarkan kepemilikan kendaraannya secara efisien juga mencakup kebijakan insentif pajak yang "kreatif".

Adapun Tahapan mutasi kendaraan (baik antar daerah atau antar pemilik dengan beda domisili) secara umum melalui dua proses besar yaitu:

1. Mutasi Keluar (di Samsat asal kendaraan)

- a. Persiapan Dokumen

- 1) BPKB asli dan fotokopi
 - 2) STNK asli dan fotokopi
 - 3) KTP pemilik baru (sesuai domisili tujuan) dan fotokopi
 - 4) Cek fisik kendaraan (gesek nomor rangka & mesin)

- b. Langkah-langkah:

- 1) Cek fisik kendaraan di Samsat asal (gesek nomor rangka dan mesin)
 - 2) Mengisi formulir permohonan mutasi
 - 3) Menyerahkan berkas ke bagian pelayanan mutasi keluar
 - 4) Membayar biaya administrasi mutasi keluar

- 5) Menerima berkas mutasi keluar, biasanya berupa: Arsip BPKB & STNK, Surat pelepasan/berita acara mutasi dan Cek fisik kendaraan.

2. Mutasi Masuk (di Samsat tujuan/domisili baru)

a. Persiapan Dokumen

- 1) Seluruh dokumen dari hasil mutasi keluar
- 2) KTP pemilik baru sesuai domisili
- 3) Cek fisik ulang kendaraan di Samsat tujuan

b. Langkah-langkah:

- 1) Cek fisik ulang kendaraan
- 2) Menyerahkan semua berkas mutasi ke bagian mutasi masuk
- 3) Proses pendaftaran dan pengesahan BPKB baru di Polres/Polresta bagian BPKB
- 4) Setelah BPKB selesai, kembali ke Samsat untuk mengurus:
- 5) Penerbitan STNK baru
- 6) Pembayaran pajak, BBN-KB, dll
- 7) Penerbitan plat nomor baru

3. Estimasi Biaya (bisa berbeda tergantung daerah)

- 1) Biaya cek fisik: Rp 25.000 - Rp 50.000
- 2) Biaya mutasi keluar: ± Rp 150.000
- 3) Biaya mutasi masuk dan BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor): tergantung nilai jual kendaraan (biasanya 1% - 12% NJKB)
- 4) Penerbitan STNK baru: ± Rp 200.000

5) Penerbitan plat nomor baru: ± Rp 100.000

Mekanisme pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Parepare dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, pembuatan SIM, dan pengurusan dokumen kendaraan lainnya.

1. Prosedur Layanan

- a. Registrasi dan Antrian: Wajib pajak mendaftar dan mengambil nomor antrian di loket yang tersedia.
- b. Verifikasi Dokumen: Petugas memeriksa kelengkapan dokumen seperti STNK, KTP, dan BPKB.
- c. Pembayaran: Setelah verifikasi, wajib pajak melakukan pembayaran sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.
- d. Penerbitan Dokumen: Dokumen yang telah diproses, seperti STNK atau BPKB, akan diterbitkan dan diserahkan kepada wajib pajak.

2. Layanan Digital

- a. Samsat Online: Melalui aplikasi e-Samsat, masyarakat bias melakukan pengecekan pajak kendaraan, informasi syarat pembayaran, dan lainnya secara daring.
- b. Samsat Link: Sistem pembayaran jarak jauh yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran di UPTD SAMSAT manapun di Sulawesi Selatan, dengan ketentuan tertentu

3. Inovasi Pelayanan

- a. Samsat Keliling (Samkel): Mobil pelayanan keliling yang dilengkapi dengan peralatan untuk memproses administrasi kendaraan, ditujukan bagi wajib pajak yang kesulitan mengakses kantor Samsat induk.
 - b. Gerai Samsat: Lokasi layanan tambahan yang beroperasi di tempat strategis seperti pasar, untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi.
4. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Samsat Kota Parepare terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi dan evaluasi berkala. Salah satunya adalah dengan memperpanjang jam operasional untuk memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan.

B. Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya adalah sumber daya aparatur yang kurang faktor pelaksanaan pelayanan publik yaitu faktor kemampuan pelaksanaan pelayanan di Kantor Samsat Kota Parepare hanya terhambat dibagian perubahan kode plat kendaraan yang tidak dilakukan secara online hanya pembayaran pajak saja yang disediakan di sistem online maka dapat diambil konfirmasi bahwa faktor kemampuan apartur menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik.⁵⁰

⁵⁰ Dody Mulyono, Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, Jurnal Mozaik Vol. Ix Edisi 2

Setiap pelayanan pasti sering terjadi hambatan dari setiap pelaksanaan nya beberapa hambatan yang ditemui di Kantor Samsat Kota Parepare sebagian masyarakat kurang paham atau belum mengerti alur proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap staf Samsat Ibu Wiwiek Pratiwi mengenai tantangan atau kendala yang sering dihadapi oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan cara mengatasi kendala tersebut.

“Menegenai kendala yang biasa kita alami yang di mana adanya masyarakat yang kurang paham atau belum mengerti dan di situlah tentunya kita sebagai seorang petugas memberikan penjelasan dengan sebaik baik nya agar masyarakat paham betul mengenai bagaimana proses nya bagaimana arahnya. dan juga dari kami sering melakukan sosialisasi ke kelurahan lalu masyarakat di kumpulkan oleh RW masing masing untuk mengikuti sosialisasi dan disitu juga kami menjelaskan dengan sebaik baiknya agar tidak adanya lagi selisih paham lagi antara masyarakat dengan petugas.”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara analisis konsep impelemnatasi Menurut Edward III yang dijelaskan tentang komunikasi agar dapat megetahui apa yang dilakukan dalam suatu kebijakan yang di implementasikan dapat mencapai tujuan⁵², Samsat telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai proses dan arahan pelayanan di kantor samsat bagi masyarakat awam yang tidak paham atau belum mengerti agar kendala yang dialami oleh petugas pelayanan dengan masyarakat lebih baik agar tidak adanya lagi selisih paham dan lebih efektif dan maksimal dalam pelayanan di Kantor Samsat Kota Parepare.

Faktor hambatan yaitu semua sesuatu yang jadi menghalangi atau hambatan sesuatu yang terjadi. faktor hambatan biasa terjadi di Samsat Kota Parepare yaitu

⁵¹ Wiwiek Pratiwi Putri, Staf Samsat Kota Parepare, wawancara tanggal 10 Februari 2025

⁵² Alman Manongga, Sofia Pangemanan, Dan Josef Kairupan, “Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung,” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, No. 1 (2018): 1–10.

adanya masyarakat yang kurang paham dan mengerti segala alur yang telah disediakan oleh petugas.

Samsat Kota Parepare memiliki staf yang sangat baik. Hal ini terlihat dari perhatian tulus yang mereka berikan kepada wajib pajak dan upaya mereka untuk memahami kebutuhan mereka. Untuk memastikan kelancaran layanan, mereka senantiasa berkomunikasi dengan wajib pajak.

Hasil wawancara terhadap Staf Samsat Bapak Bambang mengenai kordinasi antara pihak-pihak untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

“Untuk kordinasi bisa di liatkan di bagian pelayanan itu di bagian pertama itu di polisi administrasi dan pendaftaran kelengkapan setelah administrasi kelengkapan selesai kemudian pembayaran pajak, pembayaran pajak itu di mulai di bagian bapenda dan juga jasa raharja nya kemudian setelah keluar nama nya SKKP terus di bawa bagian belakang bagian STNK kalau untuk ganti Plat sedangkan bagian pembayaran tahunan langsung ke bagian pengesahan untuk di berikan Cap, kemudian satu lagi di bagian penertiban atau swiping kendaraan dan di situ juga melibatkan pihak kepolisian”⁵³

Menjelaskan ada kasus atau situasi khusus yang sering menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Samsat Kota Parepare.

“Biasanya yang paling sering kasus yang menjadi hambatan itu di masyarakat nya yang di mana masyarakat itu jika membeli kendaraan dia tidak perhatikan untuk identifikasi kendaraan nya sedangkan di samsat itu jika ingin melakukan pembayaran pajak itu harus sesuai dengan identifikasi kendaraan nya di situ biasanya masyarakat itu berat melakukan pembalikan nama di takut kan berhubungan dengan kriminal, jadi sewajib nya masyarakat itu jika membeli kendaraan harus membalik nama nah di situ yang menjadi hambatan nya. Hambatan kedua ya itu masyarakat sanggup membeli kendaraan tapi tidak sanggup membayar pajak nya, mungkin sanggup tapi di luar batas jatuh tempo kendaraan”⁵⁴

Menjelaskan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses perubahan tanda nomor kendaraan.

⁵³ Bambang, Staf Samsat Kota Parepare, Wawancara tanggal 24 Februari 2025

⁵⁴ Bambang, Staf Samsat Kota Parepare, Wawancara tanggal 24 Februari 2025

“Jika melakukan perubahan tanda nomor kendaraan itu memerlukan waktu kurang lebih 45 menit tergantung jika banyak nya antrian sedangkan jika melakukan perubahan kode plat kendaraan luar kemudian di ubah menjadi kode plat kendaraan lokal memerlukan waktu cukup lama di karena kan proses nya itu rumit atau ribet.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kordinasi terhadap pihak untuk memastikan kelancaran dalam pelayanan di kantor Samsat Kota Parepare sudah terarah dimana pelayanan pertama itu pihak kepolisian untuk administrasi dan pendaftara kelengkapan berkas yang dimana sudah mengimplementasikan sebuah perencanaan proses yang teratur dalam sebuah tujuan setelah dipihak pertama kemudian di pihak kedua bpenda lalu ke jasa raharja dimana telah mengembangkan startegi serta menguraikan tugas dalam mencapai tujuan semakin terarah agar efektif dan efisien dan pelaksanaan juga sudah tersusun secara jelas.

Adapun kasus yang sering dialami atau hambatan di Kantor Samsat Kota Parepare dimana masyarakat jika membeli kendaraan kurang memperhatikan identifikasi kendaraan nya karena di Samsat Kota Parepare jika melakukan pembayaran pajak harus dilihat dari identifikasi kendaraan dan juga masyarakat tidak membalik nama. Karena masyarakat susah membalik nama kendaraannya dan hambatan yang terjadi di masyarakat mampu membeli kendaraan tetapi tidak mampu membayar pajaknya.

Seperti yang dilihat masih banyak masyarakat yang belum melakukan pergantian plat kendaraan sesuai daerah Kota Parepare dikarenakan pelayanan yang disediakan terlalu rumit sehingga masyarakat kurang perhatian dalam hal pengurusan registrasi perubahan identitas kendaraan. Karena samsat dalam pelayanan pergantian plat kendaraan belum menggunakan sistem online jika tidak menggunakan sistem

⁵⁵ Bambang, Staf Samsat Kota Parepare, Wawancara tanggal 24 Februari 2025

online proses nya teralu ribet di karenakan kita harus ke samsat tempat motor yang diterbitkan untuk mencabut berkas dan memerlukan biaya sangat banyak.

Adapun faktor hambatan lain nya mutasi kendaraan belum bisa dilakukan sepenuhnya secara online, tapi pemerintah sedang mengarah ke sistem yang lebih terintegrasi. Saat ini kamu tetap harus datang langsung ke Samsat, terutama untuk cek fisik dan penyerahan dokumen asli. Di karenakan Belum semua database Samsat provinsi/kabupaten terhubung sepenuhnya, Proses mutasi melibatkan fisik kendaraan (cek fisik langsung), Dokumen asli (BPKB, STNK) masih diperlukan secara fisik. dan beberapa daerah sudah mulai menggunakan sistem e-Mutasi (semi-online), tapi tetap harus hadir untuk cek fisik dan verifikasi. Namun mempunyai alasan tersendiri karena di haruskan untuk cek fisik kendaraan wajib dilakukan langsung (gesek nomor rangka & mesin), Penyerahan dokumen asli seperti STNK, BPKB, KTP, dan arsip mutasi, Penandatanganan dokumen dan verifikasi identitas oleh petugas, Proses pencetakan STNK, plat nomor, dan pengambilan BPKB yang belum bisa dikirim online.

Layanan BBN-KB yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Parepare akurat dan dapat diandalkan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melayani wajib pajak—50 menit—menunjukkan hal ini. Waktu ini diperlukan untuk pemeriksaan fisik kendaraan, pengambilan formulir registrasi, tahap penentuan, tahap kasir, dan tahap pengambilan STNK. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare tentu memiliki tantangan dan hambatan tertentu yang dapat memengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Samsat antara lain berkaitan dengan faktor internal (dari pihak Samsat sendiri), eksternal (dari

lingkungan luar), maupun teknis. Ada faktor yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Samsat Kota Parepare :

Salah satu faktor utama yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan memadai. Kekurangan jumlah petugas, kurangnya pelatihan dan kompetensi, atau rendahnya kualitas pelayanan dari petugas yang tidak profesional dapat menyebabkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta kurangnya kepuasan masyarakat.

Hambatan:

1. Kurangnya jumlah petugas untuk menangani volume pengunjung yang tinggi.
2. Pelatihan yang kurang optimal untuk petugas agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan ramah.
3. Tingkat rotasi pegawai yang tinggi, yang menyebabkan adanya kekosongan posisi atau kurangnya pengalaman bagi beberapa petugas.

Keterbatasan dalam penerapan teknologi informasi atau kurangnya infrastruktur yang memadai dapat menghambat proses pelayanan di kantor Samsat. Teknologi yang tidak terintegrasi atau tidak memadai akan mengakibatkan pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien.

Hambatan:

1. Sistem antrian atau pelayanan berbasis digital yang belum terintegrasi dengan baik, sehingga banyak masyarakat harus melalui proses manual yang memakan waktu.
2. Kurangnya penerapan aplikasi atau portal online yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan Samsat seperti cek pajak kendaraan, perpanjangan STNK, atau pembayaran via e-commerce.

3. Infrastruktur kantor yang terbatas, seperti ruang tunggu yang tidak cukup nyaman atau kurang memadai untuk jumlah pengunjung yang tinggi.

Tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban administrasi kendaraan, seperti pembayaran pajak kendaraan dan perpanjangan STNK, juga dapat menjadi hambatan. Jika masyarakat tidak rutin melakukan kewajiban tersebut, akan terjadi akumulasi masalah dan semakin memperberat beban Samsat.

Hambatan:

1. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tepat waktu.
2. Masyarakat yang tidak memahami prosedur atau persyaratan administrasi dengan baik, sehingga mempengaruhi kelancaran proses pelayanan.
3. Banyaknya kendaraan yang belum terdaftar atau belum memenuhi kewajiban administrasi karena ketidaktahuan atau kelalaian.

Setiap organisasi pada akhirnya akan menghadapi situasi yang dapat membuatnya tampak baik, buruk, atau bahkan buruk di mata masyarakat umum. Berdasarkan sudut pandang mereka, yang terlepas dari alasan mereka menerima layanan, publik kemudian dapat menilai kualitas layanan yang ditawarkan suatu organisasi. Persepsi publik terhadap layanan tidak selalu positif; Terkadang, muncul tantangan yang menyebabkan layanan di bawah standar.

C. Tinjauan Siyasah Idariyah Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare

Menurut Al Mawardi Tujuan utama dari kekuasaan adalah menjaga agama serta mengelola urusan dunia dengan prinsip keadilan. Kekuasaan dalam pemerintahan bukan semata-mata untuk mengendalikan atau menguasai, melainkan

untuk memberikan pelayanan dan menjamin kesejahteraan umat dengan tetap berlandaskan pada nilai-nilai keadilan dan kemaslahatan.⁵⁶

Istilah idarah atau idariyah merujuk pada bidang-bidang yang berkaitan dengan administrasi negara. Upaya perbaikan sistem administrasi yang dilakukan oleh para khalifah pasca wafatnya Nabi Muhammad (saw) diharapkan dapat menjadi acuan bagi generasi mendatang. Para khalifah menyadari bahwa masa pemerintahan mereka merupakan wujud nyata penerapan pemerintahan Islam berdasarkan pertimbangan bahwa tujuan utama sistem tersebut adalah mewujudkan kemaslahatan umum, dengan tetap berpegang pada syariat Islam. Dengan demikian, sistem pemerintahan dibangun di atas prinsip-prinsip umum yang fleksibel, mampu mengakomodasi berbagai model yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan umum selama tidak menyimpang dari syariat. Kata siyasah sendiri berarti mengatur, mengelola, memerintah, dan berkaitan dengan urusan politik dan pembuatan kebijakan. Tujuan utama siyasah adalah mengelola dan menetapkan kebijakan politik untuk mencapai tujuan tertentu. Secara terminologi, definisi siyasah juga diperdebatkan oleh berbagai pakar hukum Islam, salah satunya adalah Ahmad Fathi Bahansi menjelaskan siyasah sebagai pengaturan kemaslahatan manusia berdasarkan syara.⁵⁷

Siyasah Idariyah termasuk dalam hukum Islam. Jelas bahwa Siyasah idariyah adalah kemaslahatan yang ingin diberikan oleh syariat, bukan kemaslahatan yang semata-mata dimotivasi oleh hawa nafsu manusia. Hal ini disebabkan oleh adanya penerimaan yang luas bahwa semua ketentuan hukum syariat dimaksudkan untuk

⁵⁶ Al-Ahkam As-Sultaniyyah: Hukum-hukum Pemerintahan Islam

⁵⁷ Mutiara Fahmi, —Prinsip Dasar Hukum Politik Islam Dalam Perspektif Al-Qur'an, I Petita Vol.2, no. 1 : h.49.

kemaslahatan umat manusia. Dengan demikian, prinsip dasar Siyasah idariyah adalah keyakinan bahwa syariat Islam diturunkan untuk menegakkan hukum yang paling adil demi kemaslahatan umat manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Dengan kata lain, tujuan setiap ketentuan hukum berbasis syariat adalah untuk kemaslahatan umat manusia.⁵⁸

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Siyasah idariyah adalah kebijakan penguasaan yang tidak menyimpang dari teks, baik tersurat maupun tersirat, dan bertujuan untuk melindungi kemaslahatan manusia, menegakkan hukum Allah, memelihara etika, dan meningkatkan keamanan dalam negeri. Tujuan utama Siyasah idariyah adalah untuk membangun kerangka regulasi negara Islam dan untuk menunjukkan mengapa Islam menuntut pembentukan sistem politik yang adil guna mencapai kesejahteraan seluruh umat manusia.

Pelayanan publik tidak terlepas dari apa yang di kerjakan oleh pegawai dan kesuksesan pelayanan bergantung dari bagaimana usaha dan kinerja seorang pegawai demi melancarkan segala kegiatan pelayanan publik yang ada.

Sebagaimana firman Allah dalam QS. AL-Ahqaf/ 46 : 19

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ ۝١٩

Terjemahannya:

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”⁵⁹

⁵⁸ Wahijul Kadri dan Nurul Hidayah Tumadi, „Siyasah Syariyah & Fiqih Siyasah“, Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara, Vol. 5, No. 2 (2022), h. 59.

⁵⁹ Kementerian Agama Republic Indonesia, Alquranul Karim dan Terjemahannya

Kita dapat mengambil kesimpulan dari ayat di atas bahwa Allah SWT akan memberikan pahala kepada semua orang atas apa yang mereka lakukan. Dengan kata lain, jika seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik, ia akan menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya dan juga akan menerima hasil yang baik dari pekerjaannya, yang pada gilirannya akan menguntungkan organisasi itu sendiri.

Melihat pandangan siyasah idariyah terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor SAMSAT Kota Parepare ini tentunya sudah pasti ada kebijakan yang digunakan dalam mengatur sistem pelayanan nya di mana sistem dan aturan tersebut selalu menyesuaikan kondisi yang ada di lapangan dimana hal itu untuk menghindari hambatan yang akan terjadi dalam pelayanan sehingga kualitas dan kinerja pelayanan dapat meningkat.

Dimana pelayanan publik yang ada di Kantor SAMSAT Kota Parepare dalam menyelesaikan pelayanan yang ada dalam mengelola kesulitan masyarakat sangat efisien karena telah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik kepada masyarakat melalui sosialisasi dan mempunyai SOP Standar Operasional dalam pelayanan agar teratur alurnya, walaupun demikian yang namanya manusia pasti tidak akan luput dari kesalahan sama seperti dengan sistem yang di terapkan oleh Samsat Kota Parepare pasti juga memiliki kekurangan contoh nya seperti dalam proses perubahan kode plat kendaraan luar untuk di ubah menjadi kode plat kendaraan daerah yang di mana belum di lengkapi sistem online.

Melihat dari perspektif siyasah idariyah terhadap pelayanan publik di kantor Samsat Kota Parepare seperti yang peneliti pahami bahwa tujuan siyasah syar'iyah pada hakikat nya ialah untuk membentuk suatu kebijakan yang dapat memberikan

kemaslahatan kepada masyarakat dan menjauhkan dari segala kemudharatan (segala sesuatu yang merusak).

Dalam pandangan *siyasah idariyah*, pelayanan publik seharusnya dilandasi oleh prinsip-prinsip *good governance*, seperti keadilan, transparansi, efisiensi, serta pemerataan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. prinsip-prinsip *siyasah idariyah* diwujudkan secara nyata melalui kebijakan operasional di SAMSAT Parepare, antara lain dengan menyederhanakan prosedur, memperluas jangkauan layanan, meningkatkan mutu pelayanan, serta melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Meskipun masih menghadapi sering terjadinya tantangan karena minim nya SDM Sumber daya manusia dan kurang sadarnya masyarakat., secara umum terlihat adanya komitmen kuat terhadap pelayanan publik yang efisien dan responsif."

Secara keseluruhan *siyasah idariyah* ini telah di terapkan di Kantor Samsat Kota Parepare tergantung dari apa yang telah di realisasikan oleh pegawainya sudah diterapkan dalam pelayanan sebagaimana mestinya sesuai SOP Standar Operasional. Kita tentunya tahu bahwa semua sistem dan standar pelayanan yang ada mulai dari fasilitas dan anggaran merupakan suatu usaha dalam perwujudan yang dilakukan Kantor Samsat Kota Parepare merupakan upaya untuk mencapai kesejahteraan terhadap masyarakat dalam kepengurusan registrasi dan indetifikasi kendaraan bermotor sudah memadai.

Siyasah idariyah adalah konsep politik atau kebijakan dalam Islam yang berlandaskan pada syariat Islam. *Siyasah idariyah* berfokus pada penerapan prinsip-prinsip hukum Islam dalam pemerintahan, penyelenggaraan negara, serta kebijakan publik untuk mencapai kesejahteraan umat. Dalam konteks ini, setiap kebijakan

publik yang diambil harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam, seperti keadilan, transparansi, efisiensi, dan menghindari penindasan.

Pelayanan publik di Kantor SAMSAT bertujuan untuk menyediakan layanan administrasi terkait dengan kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak kendaraan, perpanjangan STNK, mutasi kendaraan, dan hal-hal administrative lainnya yang terkait dengan kendaraan. Kualitas pelayanan di kantor Samsat sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapat pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan sesuai dengan kebutuhan.

Siyasah idariyah juga menekankan pada efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini berhubungan dengan upaya pemerintah dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat, tanpa membuang waktu atau biaya yang tidak perlu. Profesionalisme dalam pelaksanaan tugas juga penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Siyasah idariyah juga mencakup upaya untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi umat dengan cara yang baik dan sesuai dengan prinsip syariat Islam. Masyarakat yang datang ke kantor Samsat biasanya memiliki kebutuhan mendesak, seperti perpanjangan STNK atau pembayaran pajak kendaraan. Oleh karena itu, kebijakan yang diterapkan harus dapat mempermudah mereka dalam memenuhi kewajiban administratif.

Tinjauan *siyasah idariyah* terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Parepare mencakup evaluasi prinsip-prinsip kepemimpinan Islam dalam konteks pelayanan publik, seperti keadilan, kemaslahatan, dan efisiensi.

Siyasah syar'iiyyah menekankan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam mengelola urusan publik demi kemaslahatan umat, dengan prinsip-prinsip utama:

1. Keadilan ('*adl*): Menjamin bahwa setiap individu mendapatkan haknya tanpa diskriminasi.
2. Kemaslahatan (*maslahah*): Kebijakan harus membawa manfaat bagi masyarakat luas.
3. Efisiensi: Pelayanan publik idealnya dilakukan secara maksimal, dengan meminimalkan biaya serta memastikan tujuan tercapai secara tepat. Proses birokrasi harus dikelola secara sederhana, cepat, dan bebas dari praktik korupsi. Contoh implementasinya adalah pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat dan mempermudah layanan administrasi kepada masyarakat.
4. Transparansi dan Akuntabilitas : Pengelolaan dana public harus terbuka dan dapat pertanggungjawabkan.

Tinjauan *siyasah idariyah* terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Parepare menyoroti bagaimana prinsip-prinsip pemerintahan Islam diterapkan dalam pengelolaan pajak dan pelayanan kepada masyarakat. Siyasah idariyah menekankan keadilan, kemaslahatan, efisiensi dan transparansi dalam administrasi publik.

Kantor SAMSAT Parepare telah berupaya meningkatkan aksesibilitas layanan melalui pembukaan gerai di Pasar Lakessi dan layanan SAMSAT Keliling di Jalan Usman Isa. Langkah ini sejalan dengan prinsip taysir (kemudahan) dalam Islam, yang mendorong kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka.

SAMSAT Kota Parepare aktif melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Kegiatan ini mencerminkan

prinsip amar ma'ruf (mengajak kepada kebaikan) dalam Islam, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan masyarakat secara sukarela.

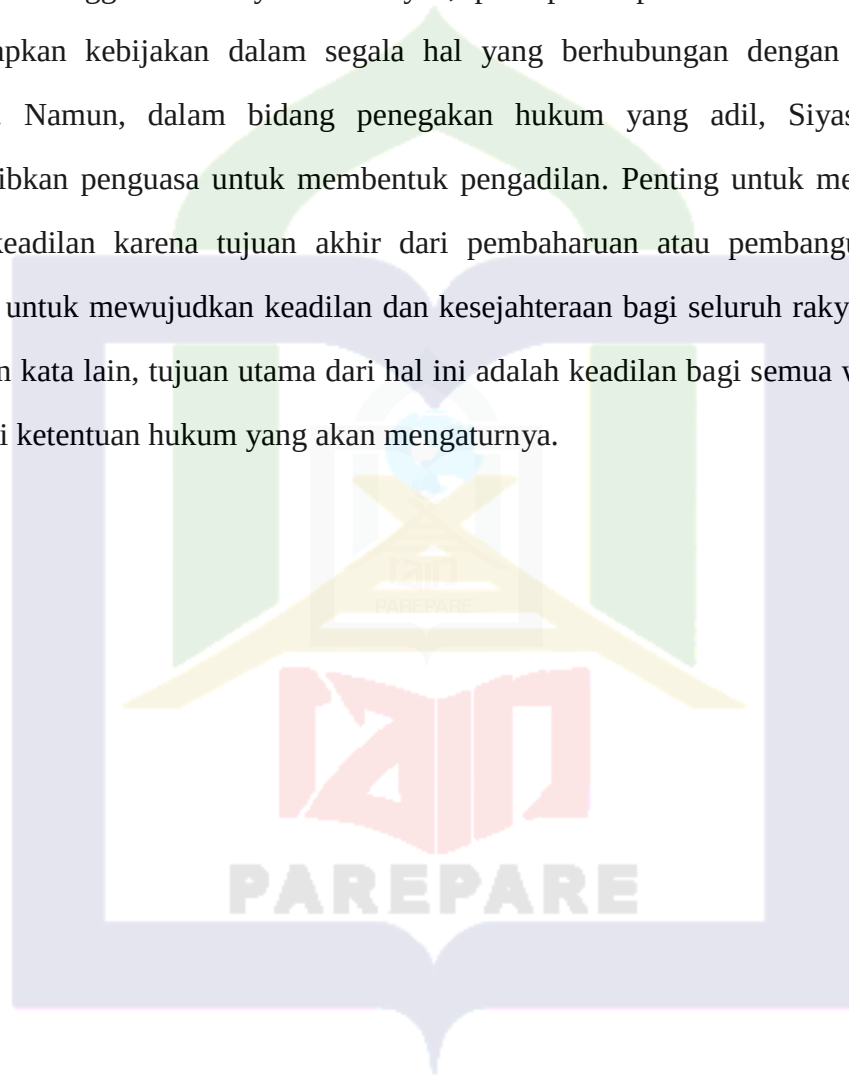
Transparansi dalam pengelolaan pajak merupakan aspek penting dalam siyasah idariyah. Masyarakat mengharapkan bahwa dana yang dikumpulkan digunakan untuk kemaslahatan umum dan tidak disalahgunakan. Hal ini menekankan pentingnya akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik.

SAMSAT Kota Parepare telah mendapat pengakuan atas pelayanan terbaik berdasarkan survei indeks kepuasan masyarakat. Inisiatif seperti layanan SAMSAT Keliling dan penambahan jam operasional menunjukkan komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik, sesuai dengan prinsip maslahah (kemanfaatan umum) dalam Islam.

Pelayanan publik di Kantor Samsat Parepare telah menunjukkan kinerja yang cukup baik sesuai dengan prinsip *siyasah idariyah*, ditandai dengan kemudahan akses layanan, pemanfaatan teknologi yang responsif, dan dukungan yang memadai terhadap sumber daya manusia yang berkualitas. Kehadiran layanan keliling juga turut memperluas cakupan pelayanan dan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak.

Dari perspektif *siyasah idariyah* pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare menunjukkan upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam administrasi publik, seperti keadilan, kemaslahatan, efisiensi dan transparansi. Namun, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan dan praktik yang diterapkan tetap sejalan dengan nilai-nilai tersebut, terutama dalam hal penerapan sanksi dan transparansi pengelolaan dana publik.

Siyasah adalah bagian dari kehidupan manusia dalam bermasyarakat. Karena Islam mengatur semua aspek kehidupan, termasuk politik, berpolitik pun memiliki batasan syariatnya, yang menghasilkan istilah "Siyasah idariyah", atau syariat. Dengan menggunakan Siyasah idariyah, para pemimpin memiliki otoritas untuk menetapkan kebijakan dalam segala hal yang berhubungan dengan kepentingan umum. Namun, dalam bidang penegakan hukum yang adil, Siyasah idariyah mewajibkan penguasa untuk membentuk pengadilan. Penting untuk memperhatikan nilai keadilan karena tujuan akhir dari pembaharuan atau pembangunan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan kata lain, tujuan utama dari hal ini adalah keadilan bagi semua warga negara melalui ketentuan hukum yang akan mengaturnya.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Mekanisme pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Parepare dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, pembuatan SIM, dan pengurusan dokumen kendaraan lainnya. Adapun Prosedur Layanan registrasi dan antrian, verifikasi dokumen, dan pembayaran SAMSAT Kota parepare mempunyai layanan digital sudah dilengkapi samsat online melalui aplikasi dan samsat link untuk pembayaran pajak nya, SAMSAT Kota Parepare juga menggunakan inovasi pelayanan samsat keliling dan gerai samsat dan kualitas pelayanan nya melalui berbagai inovasi dan evaluasi berkala.
2. Seperti yang diketahui masih banyak masyarakat yang belum melakukan pergantian plat kendaraan sesuai daerah Kota Parepare dikarenakan pelayanan yang disediakan terlalu rumit sehingga masyarakat kurang perhatian dalam hal pengurusan registrasi perubahan identitas kendaraan. Karena SAMSAT dalam pelayanan pergantian plat kendaraan belum menggunakan sistem online jika tidak menggunakan sistem online proses nya teralu ribet di karenakan kita harus ke SAMSAT tempat motor yang diterbitkan untuk mencabut berkas dan memerlukan biaya sangat banyak. dikarenakan mutasi kendaraan belum bisa dilakukan sepenuhnya secara

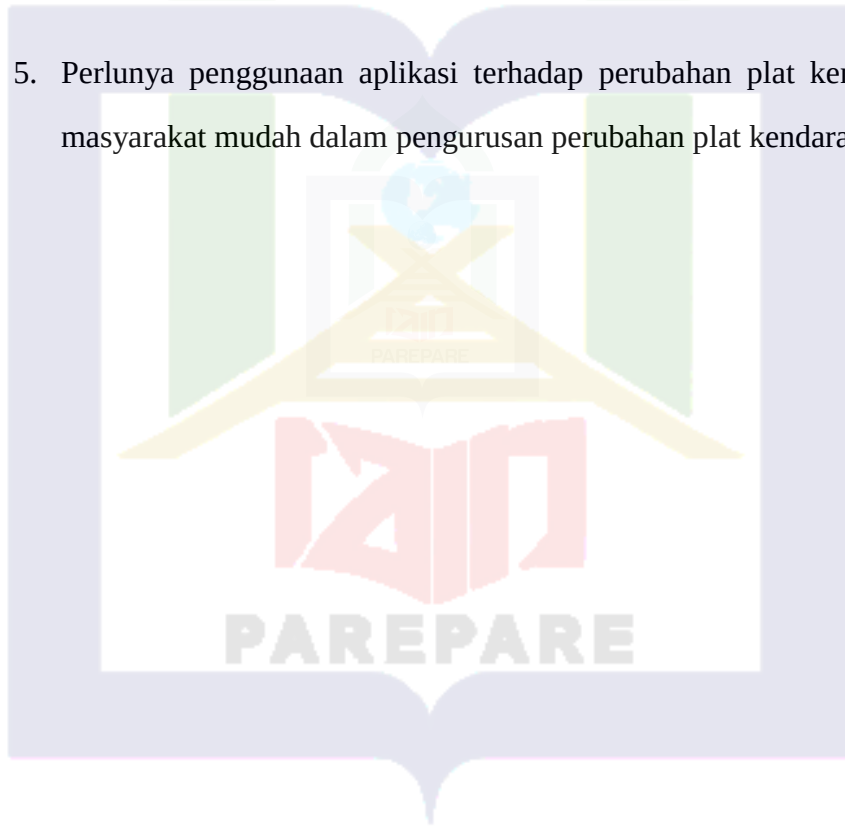
online, tapi pemerintah sedang mengarah ke sistem yang lebih terintegrasi. Saat ini kamu tetap harus datang langsung ke SAMSAT, terutama untuk cek fisik dan penyerahan dokumen asli. Di karenakan Belum semua database SAMSAT Provinsi/Kabupaten terhubung sepenuhnya, Proses mutasi melibatkan fisik kendaraan (cek fisik langsung), Dokumen asli (BPKB, STNK) masih diperlukan secara fisik.

3. *Siyasah idariyah* ini telah di terapkan di Kantor SAMSAT Kota Parepare tergantung dari apa yang telah di realisasikan oleh pegawainya sudah diterapkan dalam pelayanan sebagaimana mestinya sesuai SOP Standar Operasional. Kita tentunya tahu bahwa semua sistem dan standar pelayanan yang ada mulai dari fasilitas dan anggaran merupakan suatu usaha dalam perwujudan yang dilakukan Kantor SAMSAT Kota Parepare merupakan upaya untuk mencapai kesejahteraan terhadap masyarakat dalam kepengurusan registrasi dan indetifikasi kendaraan bermotor sudah memadai. Pelayanan publik di Kantor Samsat Parepare telah menunjukkan kinerja yang cukup baik sesuai dengan prinsip *siyasah idariyah*, ditandai dengan kemudahan akses layanan, pemanfaatan teknologi yang responsif, dan dukungan yang memadai terhadap sumber daya manusia yang berkualitas. Kehadiran layanan keliling juga turut memperluas cakupan pelayanan dan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak.

B. Saran

1. Pemerintah lebih lagi memperhatikan masyarakat yang awam terhadap jalur pelayanan agar menciptakan pelayanan jauh lebih baik lagi

2. Pengurangan waktu tunggu perlu optimal alur pelayanan dengan system antrian elektronik atau penjadwalan online
3. Transparansi biaya papan informasi yang jelas dan mudah dipahami biaya dan prosedur agar menghindari pungutan liar
4. Agar tidak terjadi hambatan yang di inginkan sebaiknya petugas Samsat Kota Parepare melakukan sosialisasi rutin agar masyarakat bisa mengetahui alur proses pelayanan yang baik.
5. Perlunya penggunaan aplikasi terhadap perubahan plat kendaraan agar masyarakat mudah dalam pengurusan perubahan plat kendaraan.



DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Ahmad, Dan Departemen Pendidikan Nasional. “Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto Melalui Samsat Link.” *Malang: Universitas Brawijaya*, 2021.
- Alman Manongga, Sofia Pangemanan, Dan Josef Kairupan, “Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung,” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, No. 1 (2018): 1–10.
- Badruzzaman, Pengantar Ilmu Hukum, Jusuf Kalla School Of Government, 2019
- Basri, Rusdaya, . “Usul Fikih 1.” IAIN Parepare Nusantara Press, 2019
- Bella, Vivtania Salsa, Dan Djoko Widodo. “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari.” *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6, No. 1 (2024): 14–31.
- Dita, Valencia. “Analisis Siyāsah Tanfīziyyah Terhadap Implementasi Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung).” Uin Raden Intan Lampung, 2024.
- Dody Mulyono, Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, *Jurnal Mozaik* Vol. IX Edisi 2
- Emilia, Dinda. “Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.” Universitas Medan Area, 2019.
- H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Khallaf, Abdul Wahhab. *Kaidah-Kaidah Hukum Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2021.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63
- Mahaputri, Ni Nyoman Trysedewi, Dan Naniek Noviani. “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 17, No. 3 (2016): 2321–51.
- Manongga, Alman, Sofia Pangemanan, Dan Josef Kairupan. “Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung.” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, No. 1 (2018): 1–10.

- Maulida Sri h, "Pelayanan Publik , pelayanan terpadu Administrasi kecamatan", Cv Indra Prahasta, Bandung
- Muhamad, Nur Sabbih. "Kebijakan Politik Dalam Negeri Khalifah Mu'awiyah Bin Abu Sufyan Dalam Perspektif Siyasah Syar'iiyyah." Uin Prof. Kh Saifuddin Zuhri, 2022.
- Mursyidah, Lailul, Dan Ilmi Usroth Choiriyah. "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik." *Umsida Press*, 2020, 1–112.
- Ni'matuzahroh. *Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi*. Cet I. Malang: Umm Press, N.D.
- Putra, Dandi. "Hak Memperoleh Perlindungan Kesehatan Dalam Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksin Dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 20." Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2024.
- Riani, Ni Ketut. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, No. 11 (2021): 2443–52.
- Roni Setiawan. "Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Banda Aceh," No. 8.5.2017 (2022): 2003–5. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>.
- Rosnita Nauli Manurung Pengurusan Surat Tanda Nomor Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Kendaraan (Stnk) Di Kantor Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Da," 2022.
- Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
- Ramlia, 'Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasah Syar Iyyah', UINAM , 2021.
- Sadiyah, Dewi. "Metode Penelitian Dakwah." *Pt Remaja Rosdakarya*, 2019.
- Samuddnlapung. *Fiqh Demokrasi, Menguak Kekeliruan Pandangan Haramnya Umat Terlibat Pemilu Dan Politik*. Jakarta: Gozian, 2020.
- Sawir, Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish, 2020.
- Shalih, Muhammad Bin. *Panduan Syari'at Bagi Pemimpin Dan Yang Dipimpin*. Jakarta: Griya Ilmu, 2019.

- Solehuddin Harahap, „Siyasah Syari‘iyah Dalam Perspektif Islam“, Hukum Islam, Vol. 5 No. (2022), h. 115
- Suanda, Rika Putri. “Inovasi Pelayanan Publik Era New Normal Pada Kantor Samsat Kabupaten Pasaman Barat (Studi Kasus: Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor).” Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2023.
- Suratman Dan H. Philipis Dillah. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Syekh Abdul, Wahab Khallaf. Ilmu Usul Fiqih. (Jakarta: PT. Rineka Cipta,1)
- Syekhul Islam Ibnu Taimiyah, *As Siyâsah as Syar‘iyah fi islâhir râ‘i war ra‘iyah*, tahqiq Basyir Mahmud Uyun, (Riyadh: Maktabah al Muayyad.), 125
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Usman Musthafa, „Kaidah Kaidah Hukum Islam Tentang Siyasah Syar‘iyah“, Al-Ahkam, Vol. 13, No. 1 h. 2-3.
- Wahijul Kadri dan Nurul Hidayah Tumadi, „Siyasah Syariyah & Fiqih Siyasah“, *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara*, Vol. 5, No. 2 (2022), h. 59.
- Widanti, Ni Putu Tirka. “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, No. 1 (2022): 73–85.
- Zubair, Muhammad Kamal. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Iain Parepare*. Iain Parepare, N.D.

LAMPIRAN – LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-166/In.39/FSIH.02/PP.00.9/01/2025

15 Januari 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : AHMAD DAHLAN
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 24 Agustus 2001
NIM : 2020203874235025
Fakultas / Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam / Hukum Tata Negara (Siyasah)
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL.BAUMASSEPE, KEC. BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE (TINJAUAN SIYASAH SYAR'IIYAH)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 15 Januari 2025 sampai dengan tanggal 03 Maret 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP 197609012006042001



SRN IP0000056

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 56/IP/DPM-PTSP/1/2025

- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : **AHMAD DAHLAN**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

Jurusan : **HUKUM TATA NEGARA**

ALAMAT : **JL. BAU MASSEPE PAREPARE**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE (TINJAUAN SIYASAH SYAR' IYAH)**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

LAMA PENELITIAN : **17 Januari 2025 s.d 03 Maret 2025**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **21 Januari 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



HJ. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
 Pembina Tk. 1 (IV/b)
 NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSR
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





Nama Mahasiswa : Ahmad Dahlan
Nim : 2020203874235025
Fakultas : Syariah Dan Ilmu Hukum Islam
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul : Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjauan
Siyasah Syar'iyah)

A. Mekanisme pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Parepare

- a. Apa saja jenis layanan publik yang disediakan di kantor Samsat, dan bagaimana prosedurnya?
- b. Apakah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dalam setiap jenis layanan? Jika ada, bagaimana pelaksanaannya di lapangan?
- c. Apakah semua layanan sudah terintegrasi secara digital? Jika ya, bagaimana efektivitasnya?
- d. Bagaimana alur atau tahapan mekanisme pelayanan di kantor Samsat, terhadap proses perubahan plat kendaraan ?
- e. Bagaimana pelayanan dalam pengurusan STNK bermotor, pemberian tanda nomor kendaraan bermotor?
- f. Apakah perubahan plat kendaraan memerlukan biaya tertentu?
- g. Bagaimana balik nama kendaraan bermotor jika pembelian kendaraan di luar daerah?

- h. Apakah Kantor Samsat sudah mempunyai perangkat lunak yang saling berhubungan antara Kantor Samsat Kota Parepare bersama Kantor Samsat Se-Provinsi?

B. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Parepare

- a. Apa saja tantangan atau kendala yang sering dihadapi oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- b. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut, baik secara teknis maupun administratif?
- c. Apakah ada kasus atau situasi khusus yang sering menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Samsat?
- d. Apakah kantor Samsat bekerja sama dengan instansi lain dalam proses pelayanan, seperti kepolisian, bank, atau pihak ketiga? Jika ya, bagaimana mekanismenya?
- e. Bagaimana koordinasi antara pihak-pihak tersebut untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat?
- f. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses perubahan tanda nomor kendaraan?

Parepare, 07 November 2024

Mengetahui,

Pembimbing Utama dan Mendamping



Dr. Rahmawati, M.Ag
NIP. 197609012006042001

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BAMBANG . P
Tempat, Tanggal Lahir : MASAMBA, 14 APRIL 1981
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama :
Pekerjaan : STAF KEPOLISIAN SAMSAT PAREPARE

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara atas penelitian:

Nama : Ahmad dahlan
NIM : 2020203874235025
Alamat : Jl, Bau Massepe, Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat
Kota Parepare
Judul Penelitian : Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjauan
Siyasah Syar' Iyah)

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 29. Februari 2025
Yang bersangkutan


(BAMBANG . P)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WIWIEK PRATIWI PUTRI, S.ST

Tempat, Tanggal Lahir : PAREPARE, 5 MARET 1989

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Agama : ISLAM

Pekerjaan : PNS

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara atas penelitian:

Nama : Ahmad Dahlan

NIM : 2020203874235025

Alamat : Jl Baumaspepe, Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat

Judul Penelitian : Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjauan
Siyasah Syariah)

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 10, Februari 2025

Yang bersangkutan


(WIWIEK, S.ST)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUH. AS'AD.
Tempat, Tanggal Lahir : Parepare, 20. Januari 1977.
Jenis Kelamin : Laki Laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Staf Samsat Parepare

Menyatakan bahwa benar telah melakukan wawancara atas penelitian:

Nama : Ahmad Dahlan
NIM : 2020203874235025
Alamat : Jl Baumaspe, Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat
Judul Penelitian : Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Parepare (Tinjauan
Siyasah Syariah)

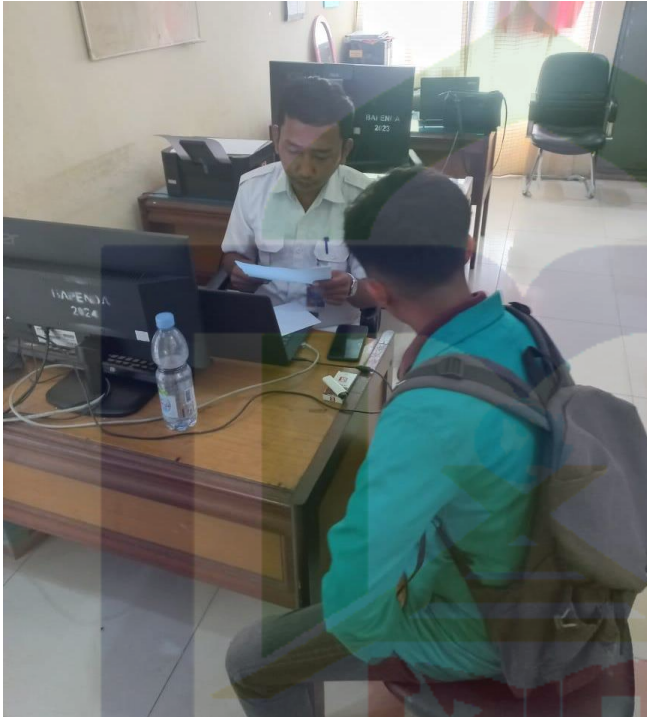
Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Parepare, 17. Februari 2025
Yang bersangkutan

(Muh. As'ad)

DOKUMENTASI

Observasi Penelitian Di Samsat Kota Parepare Pada tanggal 05 Februari 2025



PAREPARE

Wawancara Dengan Bapak Muh As'ad Selaku Staf Bagian Kepolisian Samsat Kota Parepare pada tanggal 17 Februari 2025 di Kantor Samsat Kota Parepare



Wawancara Dengan Ibu Wiwiek Pratiwi Putri Selaku Staf Samsat Kota Parepare
pada tanggal 10 Februari 2025 di Kantor Samsat Kota Parepare



Wawancara Dengan Bapak Bambang Selaku Staf Bagian Kepolisian Samsat Kota
Parepare pada tanggal 24 Februari 2025 di Kantor Samsat Kota Parepare





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN (UPTB) PENDAPATAN WILAYAH PAREPARE
Jl. Jend. Sudirman No. 95 Telp (0421) 21353 KODE POS 91122

SURAT KETERANGAN

No: 800/074/IV/PR/Bapenda/2025

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN PRIATNA, S.IP., MM
Nip : 19880714 200701 1 001
Pangkat/Gol : Pembina IV/a
Jabatan : Kepala Sub. Bag. Tata Usaha UPT Pendapatan Wilayah Parepare

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa :

Nama : AHMAD DAHLAN
NIM : 2020203874235025
Fakultas / Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam / Hukum Tatanegara
(Siyasah)
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Parepare sejak 15 Januari 2025 s.d 03 Maret 2025 dengan Judul "PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE (TINJAUAN SIYASAH SYAR'IAH)"

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Maret 2025

An. KEPALA UPT PENDAPATAN WIL. PAREPARE
Kepala Sub Bag. Tata Usaha

DIAN PRIATNA, S.IP., MM

Pangkat : Pembina IV/a
Nip. 19880714 200701 1 001

BIOGRAFI PENULIS



Ahmad Dahlan, lahir pada 24 Agustus 2001 di Parepare Provinsi Sulawesi Selatan, Anak Pertama dari 3 Bersaudara, dari Pasangan Bapak Dahlan Razak dan Ibu Nurbaya. Setelah menempuh pendidikan dasar di SDN 28 Parepare dan lulus pada tahun 2013, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 9 Parepare dan lulus pada tahun 2016, SMA di SMAN 2 Parepare dan lulus pada tahun 2019, kemudian melanjutkan studi S1 di Institut Agama Islam Negeri Parepare pada tahun 2020 dengan mengambil jurusan hukum tata negara.

Pengalaman berorganisasi penulis antara lain menjabat sebagai Anggota Humas Himpunan Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara (HM-PS HTN) periode 2021-2022.

Pada tahun ketiga penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tahun 2023 di Kecamatan Maiwa, Desa Tapong, Kabupaten Enrekang dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Sidrap..

Dan saat ini penulis telah menyelesaikan studi program strata satu (S1) Di Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam (FAKSHI) program studi Hukum Tata Negara (HTN) Pada Tahun 2025 dengan judul skripsi **“PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE (TINJAUAN SIYASAH IDARIYAH)”**.