

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang biasa dikenal dengan SAMSAT merupakan sebuah rangkaian sistem yang berfungsi memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Atas Kendaraan Bermotor, pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas seperti tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT terdiri dari 3 (tiga) Instansi yang bekerja didalamnya yaitu Kepolisian Republik Indonesia (Polri) Satuan Lalu Lintas, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja.

Instansi pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publikpun merubah dan menata sistem pelayanannya guna menghadapi tantangan dan tuntutan masyarakat yang begitu besar apalagi dalam rangka mewujudkan *Good Governace* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel, transparan, terbuka untuk rakyat menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Polri salah satu contoh instansi pemerintah yang fungsinya adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat bersumber dari kedudukan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi

pemerintahan negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan publik dan termasuk dalam kewajiban umum Kepolisian.

Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Efektivitas pelayanan publik sangat perlu diperhatikan oleh Polri dalam melaksanakan tugas sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat.

Agung Kurniawan bahwa efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaanya.¹

Effendy menjelaskan bahwa efektivitas merupakan “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan apa yang direncanakan dan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu dan jumlah personil yang ditentukan”. Dari pengertian diatas bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan yaitu salah satu pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai yang direncanakan sebelumnya.²

Berdasarkan uraian tersebut diatas, efektivitas merupakan suatu proses pencapaian suatu target yang sudah direncanakan dan ditentukan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang

¹ Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press Yogyakarta, hal 109.

² Onong Uchjana Effendy, 1989, *Kamus Komunikasi*, PT. Mandar Maju, Bandung, hal 14.

telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dapat dikatakan tidak efektif.

Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan berupa barang atau jasa yang menjadi tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh Lembaga-Lembaga pemerintah dalam upaya mewujudkan kebutuhan Masyarakat. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sangat diperlukan untuk mencerminkan sikap dan tanggung jawab Pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Polri adalah pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan oleh Kepolisian Satuan Lalu Lintas bersama Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Landak yang terletak di Provinsi Kalimantan Barat, maka fokus penelitian ini adalah Samsat Ngabang, Kabupaten Landak yang terletak di Provinsi Kalimantan Barat. Pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan oleh SAMSAT Kabupaten Landak dirasakan belum efektif atau tidak sesuai dengan ketentuan dikarenakan sistem pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor masih terpusat di Polda Kalimantan Barat dan kurangnya Sumber Daya Manusia Personil Polri yang memadai.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Kanit Registrasi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Ngabang, sejak bulan Januari sampai dengan bulan September Tahun 2022 rata rata jumlah masyarakat yang membuat Buku

Pemilik Kendaraan Bermotor di Samsat Ngabang Kabupaten Landak berjumlah 53 (lima puluh tiga) Orang. Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor di Samsat Ngabang Kabupaten Landak menghabiskan waktu sekitar 3 (tiga) bulan. Pelaksanaan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dikarenakan kurangnya kemampuan personil Polri yang ada sedangkan hasil dari pengalaman Penulis pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pontianak hanya menghabiskan waktu sekitar 1 (satu) hari saja Penulis juga melakukan perbandingan dengan SAMSAT Kabupaten Sanggau yang dimana SAMSAT Kabupaten Sanggau juga Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor memakan waktu sekitar 3 (tiga) Bulan

Tata cara Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut :

Kegiatan	Waktu
Proses pendaftaran	± 5 menit.
Proses pendataan komputer	± 5 menit.
Proses pendataan manual	± 15 menit.
Proses verifikasi	± 15 menit.
Total	± 40 menit

Kasus diatas memperlihatkan kurangnya kualitas Pelayanan Publik. Buruknya Pelayanan Publik berarti buruknya tata kelola pemerintahan, baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Sebaliknya, pelayanan publik

yang baik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik juga (*good governance*).³

Atas adanya permasalahan di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi berjudul: ” **Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (studi di Kabupaten Landak)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Faktor-faktor apa yang menjadi kendala dalam Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ngabang, Kabupaten Landak?
- 2) Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ngabang, Kabupaten Landak dalam Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pelayanan Kendaraan Bermotor agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³ Miftah Thoha, 2016, *Pelayanan Kepada Publik, Bahan FGD Pembuatan Proposal Penelitian Pelayanan Publik Yang Responsif*, UGM Press, Yogyakarta, hal 26.

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sudah sesuai dengan ketentuan atau belum oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Ngabang, Kabupaten Landak.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) oleh Sistem Administasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Ngabang, Kabupaten Landak tidak sesuai ketentuan.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Ngabang dalam Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi bagi pengembangan ilmu hukum khususnya hukum pelayanan publik yang terkait langsung dengan pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Ngabang, Kabupaten Landak.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan atau solusi bagi Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) di Ngabang, Kabupaten Landak dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

E. Kerangka Pemikiran

1) Tinjauan Pustaka

SAMSAT merupakan sebuah rangkaian sistem yang berfungsi memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Atas Kendaraan Bermotor, pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas seperti tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT terdiri dari 3 (tiga) Instansi yang bekerja didalamnya yaitu Kepolisian Republik Indonesia Satuan Lalu Lintas, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dan PT. Jasa Raharja.

Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat PTSA adalah pelayanan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam satu tempat atau satu ruangan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari proses permohonan sampai dengan diterbitkannya produk pelayanan tertuang

dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Dinas Pendapatan Daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah atau Dispenda merupakan instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah melalui pengoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan, dan lain sebagainya. Dispenda dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah. Dispenda adalah unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pendapatan daerah.⁴

Tugas pokok Dispenda adalah menyelenggarakan pemungutan pendapatan daerah dan mengadakan koordinasi dengan instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian pemungutan pendapatan daerah. Dispenda juga mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah serta tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Daerah berdasar ketentuan pemerintah pusat maupun daerah sesuai Peraturan Undang-Undang.⁵

PT. Jasa Raharja adalah asuransi sosial milik negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelola asuransi kecelakaan lalu lintas bagi

⁴ Mekari Klikpajak, 2020, "Tugas dan Fungsi Dispenda dalam Menerima dan Mengelola Pendapatan Daerah", (Pontianak Agu. 30), available from : URL : <https://klikpajak.id/blog/tugas-pokok-dispenda>.

⁵ Ibid

penumpang baik angkutan umum, kendaraan pribadi, maupun pejalan kaki. Kehadiran PT. Jasa Raharja (Persero) memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui 2 (dua) program asuransi sosial, yaitu Asuransi Kecelakaan Alat Angkutan Umum yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan.

PT. Jasa Raharja mendapatkan premi atau Iuran Asuransi Jasa Raharja yaitu ketika pembayar pajak kendaraan tahunan pendaftaran atau perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), kita otomatis membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), begitupun saat kita menggunakan transportasi umum, tarif yang Sobat bayarkan sudah termasuk Premi Jasa Raharja. Dana tersebut menjadi premi penumpang dan bisa diklaim ketika penumpang menjadi korban kecelakaan.⁶

Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan berdasarkan Pasal

⁶ Jasa Raharja, 2022, "Asuransi Jasa Raharja", (Pontianak 2022 Agu. 30), available from : URL : <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>

5 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Penelitian ini satuan kepolisian yang terlibat adalah Satuan Kepolisian Lalu Lintas yang bertugas untuk pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas, keamanan dan keselamatan lalu lintas, pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, serta penegakan hukum di bidang lalu lintas berdasarkan Pasal 41 Ayat (1) Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi Kepolisian Tingkat Polres dan Polsek.

Kepolisian Satuan Lalu Lintas Polres Landak bekerjasama dengan Dinas Pendapatan Daerah Landak dan PT. Jasa Raharja khususnya wilayah Kabupaten Landak.

Penyediaan Pelayanan Publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.⁷ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semua kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran sistem pemerintah yang berkualitas.

⁷ Fadilah Putra, 2012, *New Public Governance*, UB Press, Malang, hal 62.

Agus Dwiyanto menyatakan Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.⁸

Undang - Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai kebutuhan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, menurut (Araujo) “pelayanan publik merupakan rangkaian dari berbagai macam aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya, tujuan dari reformasi pelayanan publik adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik”.⁹

⁸ Agus Dwiyanto, (editor), 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal 136.

⁹ Muhammad Fitri Rahmadana et.al.ii, 2020, *Pelayanan Publik*, PT. Mandar Maju, Bandung, hal 15.

Menurut Mahmudi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

Pelayanan Publik merupakan tugas dan fungsi pemerintah. Secara Umum yaitu memberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah melakukan pelayanan publik dengan baik maka pemerintah juga akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu mensejahterakan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik yang baik mencerminkan kinerja sistem pemerintahan yang baik. Pelayanan publik sebagai salah satu tolak ukur untuk menilai seberapa kinerjanya suatu pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya melalui pelayanan publik. Semua jasa dan barang yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat disebut pelayanan

¹⁰ Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal 23.

publik. Pernyataan diatas menunjukkan bahwa pemerintah mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Polri dalam menjalankan fungsi dan tugas pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya yaitu menerbitkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dalam Ilmu Administrasi Negara pelayanan umum atau pelayanan publik menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada Rakyat atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi atau instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor merupakan buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor memiliki fungsi sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor.¹¹

2) **Kerangka Konsep**

Institusi Kepolisian merupakan salah satu institusi yang dibentuk guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat adalah pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.

¹¹ Anton Yudi Setianto , S.H et,al.ii, 2008, *Panduan Lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen Pribadi Keluarga dan Bisnis*, Refika Aditama, Bandung, hal 23.

Namun pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan oleh SAMSAT Ngabang di Kabupaten Landak tidak sesuai dengan ketentuan dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia Personil Polri dalam melayani pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor kepada warga masyarakat. Sumber Daya Manusia salah satu faktor SAMSAT Ngabang di Kabupaten Landak bekerja tidak sesuai dengan ketentuan yaitu kurangnya pengetahuan dan Kewenangan Personil terhadap cara pembuatan Bermotor Pemilik Kendaraan Bermotor.

F. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai dalil yang dianggap belum menjadi dalil sesungguhnya oleh karena masih harus diuji atau dibuktikan kebenarannya dalam penelitian.

Berdasarkan uraian diatas, maka Penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: **“Bahwa Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor oleh SAMSAT Ngabang di Kabupaten Landak belum sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur yang berlaku”**.

G. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat.

Dikarenakan dalam penelitian hukum empiris ini ialah meneliti manusia dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

2) Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif Analitis, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan yang ada dengan mempergunakan metode penelitian ilmiah serta memecahkan masalah berdasarkan data dan fakta yang terkumpul sebagaimana adanya pada saat penelitian ini dilakukan.

3) Data dan Sumber Data

Data yang diteliti dalam penelitian hukum empiris ada 2 (dua) jenis, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan, sedangkan Data Sekunder adalah data yang bersumber dari penelitian kepustakaan. Adapun penjelasan lebih lengkapnya sebagai berikut :

- a. **Penelitian Lapangan (*Field Research*)**, yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung pada sumber data. Data tersebut meliputi data primer dan data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini.
- b. **Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**, yaitu dengan mempelajari literatur-literatur, buku-buku ilmiah, undang-undang, peraturan-peraturan, makalah-makalah serta jurnal-jurnal ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini.¹²

¹² Universitas Tanjungpura Fakultas Hukum, 2019, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Pontianak, hal 36.

4) Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini, Penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Adapun dalam pelaksanaan penelitian dilaksanakan sebagai berikut:

a. Teknik Komunikasi Langsung

Teknik komunikasi langsung adalah dengan mengadakan kontak langsung dengan sumber data, yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan Kanit Regident Samsat Ngabang Kabupaten Landak.

b. Teknik Komunikasi Tidak Langsung (Penyebaran Angket/Kuisisioner)

Teknik komunikasi langsung adalah dengan mengadakan hubungan tidak langsung terhadap sumber data, dengan cara menyebarkan angket atau kuisisioner dengan 30 (tiga puluh) Orang warga masyarakat yang sedang membuat Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Ngabang, Kabupaten Landak.

5) Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari obyek dalam penelitian.¹³ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah sebagai berikut :

- 1) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ngabang, Kabupaten Landak.
- 2) Masyarakat yang membuat Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Samsat Ngabang, Kabupaten Landak.

¹³ Ibid, hal 36

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik (*Purposive Sampling*).

Dalam kaitannya, Sugiyono menyatakan bahwa :

“Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”.¹⁴

Berdasarkan pendapat tersebut, maka Penulis menentukan sampel sebagai berikut:

- 1) Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ngabang, Kabupaten Landak.
- 2) Kanit Regident SAMSAT Ngabang Kabupaten Landak.
- 3) Warga masyarakat yang membuat Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ngabang Kabupaten Landak sebanyak 30 (tiga puluh) orang.

6. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari penelitian, disajikan dan diolah secara kualitatif.

Lexy J. Moleong Menyatakan bahwa :

¹⁴ Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, PT. Mandar Maju, Bandung, hal 85.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁵

Hasil pengolahan data kualitatif ini digambarkan dengan kalimat yang dipisahkan berdasarkan kategori untuk memperoleh kesimpulan. Kemudian hasil analisis dijadikan jawaban dari permasalahan yang diajukan.

¹⁵ Lexy J. Moleong, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 7.