

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS TERHADAP IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBUATAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR**

#### **A. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik**

##### **1) Pengertian Pelayanan Publik**

Manusia sebagai makhluk sosial sangat berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan sangat berkaitan dengan interaksi sosial. Pelayanan Publik terdiri dari 2 suku kata yaitu Pelayanan dan Publik. Menurut Sinambela Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak terwujud atau cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Ratminto dan Winarsih “pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”<sup>16</sup>

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga insitusi pemerintahan berupa barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

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.

## **2) Dasar Hukum Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

---

<sup>16</sup>Ratminto dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal 15.

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Secara garis besar, jenis-jenis Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1) Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

2) Kelompok Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos.

### 3) Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela, asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

#### a. Transparansi.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### c. Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.<sup>17</sup>

Pasal 14 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduandan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15 UU Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara berkewajiban :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.

---

<sup>17</sup> Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, hal 3.

3. Menempatkan pelaksana yang kompeten.
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
9. Membantu masyarakat dalam memaharni hak dan tanggung jawabnya.
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan



## **B. Pengertian dan Dasar Hukum Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor**

### **1) Pengertian Buku Pemilik Kendaraan Bermotor**

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang selanjutnya dikenal dengan sebutan BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan Ranmor yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Ranmor dan pemilik, yang berlaku selama Ranmor tidak dipindahtangankan tercantum dalam pasal (1) Peraturan Kepolisian Nomor 7 Tahun 2021.

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor merupakan buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan bermotor dan merupakan dokumen yang penting.

Tampilan isi dari Buku Pemilik Kendaraan Bermotor memuat : Halaman 1 (satu), pada bagian ini dijelaskan mengenai hukum penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Halaman 2 (dua), pada bagian ini data pemilik seperti pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Halaman 3 (tiga), di bagian ini data mengenai unit kendaraan seperti pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Halaman 4 (empat), di bagian ini data mengenai faktur dari ATPM atau pabrik pembuatnya seperti pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Halaman 5 (lima) & 6 (enam), di bagian ini data yang akan diisi oleh petugas dari Samsat atau kepolisian setempat seperti pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Halaman terakhir, di bagian ini dicantumkan Nomor Register dan Pihak Kepolisian setempat yang menerbitkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor mempunyai nilai yuridis artinya Buku Pemilik Kendaraan Bermotor sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor yang sah. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor juga memiliki nilai ekonomis artinya dapat dijadikan agunan atau jaminan pada saat transaksi keuangan.<sup>18</sup>

SAMSAT sebagai tempat pendaftaran pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang diterbitkan oleh Polri ada 2 (Dua) jenis yaitu Kartu Induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang diserahkan kepada pemilik kendaraan. Kartu Induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor adalah kartu yang memuat data identitas pemilik dan Kendaraan Bermotor beserta perubahan-perubahannya yang disimpan sebagai arsip Kepolisian Negara Republik Indonesia.

## **2) Dasar Hukum Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor**

Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 21 Ayat 2 yang berisi Satlantas bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta patroli jalan raya.

---

<sup>18</sup> Ayu Amalia, 2017, Tinjauan Yuridis Terhadap Upaya Peralihan Kepemilikan BPKB, hal 3.

Registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor salah satunya Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor adalah salah satu bentuk identifikasi kendaraan bermotor.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan Pasal 64 Ayat 4 mengatakan Registrasi Kendaraan Bermotor dilaksanakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pada pasal 65 Ayat 1 menjelaskan Registrasi Kendaraan Bermotor baru salah satunya yaitu Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Pasal 70 Ayat 1 mengatakan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor berlaku selama kepemilikannya tidak berpindah tangan. Polri sebagai Lembaga pemerintah yang bertugas untuk membuat Buku Pemilik Kendaraan Bermotor menimbang peraturan yang diatas maka Polri mengeluarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

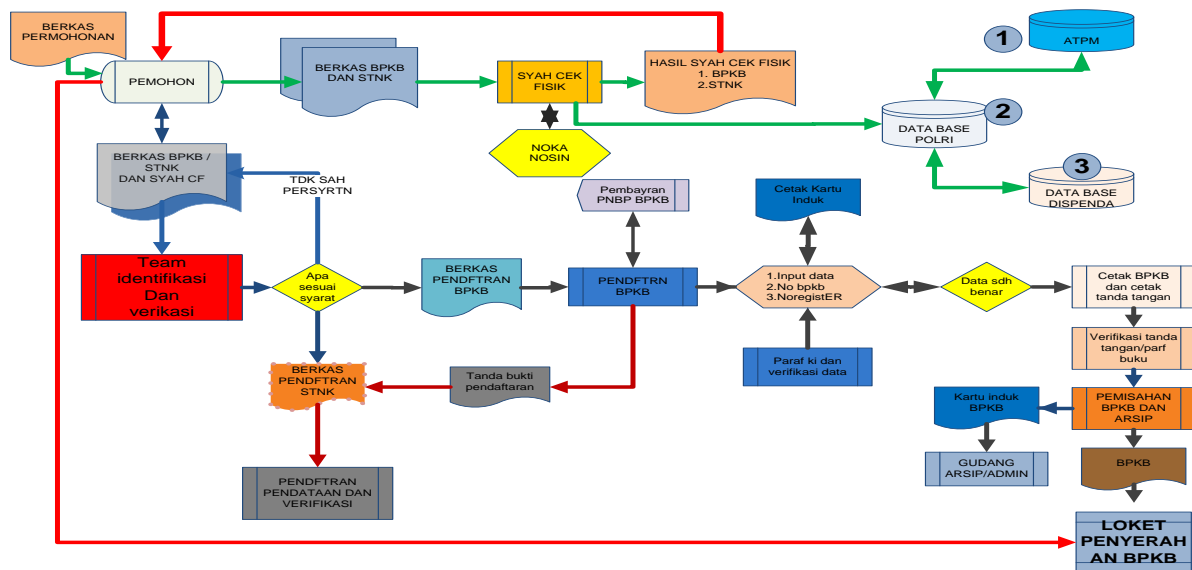
Peraturan ini menjelaskan setiap kendaraan wajib untuk diregistrasikan. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor adalah salah satu bukti registrasi kendaraan bermotor. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor berisi identitas pemilik kendaraan beromotor dan identitas kendaraan bermotor.

**C. Syarat dan Prosedur Dalam Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Berdasarkan Ketentuan Standar Operasioanal Prosedur Yang Berlaku**

**1) Syarat Yang Harus Dilengkapi Untuk Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor**

- a) Tanda jati diri / identitas berupa :
  - 1. Bila perorangan : KTP
  - 2. Untuk badan hukum : salinan akta pendirian dan surat keterangan domisili
  - 3. Untuk instansi pemerintah : surat keterangan kepemilikan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan distempel / dicap instansi
- b) Faktur pembelian
- c) NIK
- d) Cek fisik kendaraan
- e) Tanda periksa kendaraan
- f) Formulir permohonan
- g) Surat keterangan dealer
- h) Surat Kuasa jika diwakilkan

## 2) Tata Cara Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor



Tata cara pembuatan Buku Pemilik kendaraan Bermotor

menurut Standar Operasional Prosedur pembuatan Buku Pemilik

Kendaraan Bermotor yaitu:

1. Pengecekan kelengkapan persyaratan administrasi.
2. Pengecekan keabsahan dokumen persyaratan.
3. Pencocokan hasil cek fisik dengan berkas.
4. Cross check faktur untuk pendaftaran ranmor.
5. Proses pendaftaran selesai  $\pm$  5 menit.
6. Setelah semua persyaratan terpenuhi, petugas pendaftaran melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. Menginformasikan kepada pemilik atau yang diberi kuasa untuk melakukan pembayaran biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor melalui Bank yang ditunjuk sesuai peraturan perundang-undangan.

- b. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas pendataan untuk mendapatkan nomor registrasi Kendaraan Bermotor dan nomor Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
7. Tanda bukti pembayaran, diserahkan kepada petugas pendaftaran untuk mendapatkan tanda bukti pendaftaran Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang berisi identitas pemilik/kendaraan, waktu dan tempat pengambilan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
8. Dengan tanda bukti pendaftaran Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, pemilik atau yang diberi kuasa dapat mengajukan permohonan penerbitan STNK ke Samsat.
9. Pemberian nomor registrasi Kendaraan Bermotor melalui sistem komputerisasi.
10. Pemasukkan (*entry data*) ke sistem komputer mengenai data identitas pemilik dan kendaraan.
11. Proses pendataan komputer selesai  $\pm 5$  menit.
12. Pemberian/penulisan nomor registrasi Kendaraan Bermotor melalui sistem manual dengan menulis ke buku register.
13. Pemasukkan data identitas pemilik dan kendaraan ke buku register.
14. Pencetakan kartu induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang berisi data identitas pemilik dan kendaraan.
15. Proses pendataan manual selesai  $\pm 15$  menit.
16. Setelah menyelesaikan Prosedur petugas pendataan menyerahkan berkas ke petugas verifikasi, kemudian petugas verifikasi melaksanakan:

- a. Periksa ulang hasil cetak buku induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang disesuaikan dengan dokumen Kendaraan Bermotor.
  - b. Pemberian paraf ke dalam kartu induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor sebagai bukti adanya kesesuaian data yang diverifikasi.
  - c. Pencetakan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
  - d. Penggabungan dokumen Kendaraan Bermotor dengan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
  - e. Pengajuan dokumen ke pejabat korektor untuk mendapatkan paraf di Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
  - f. Pengajuan dokumen ke pejabat yang berwenang menandatangani Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
  - g. Proses verifikasi selesai  $\pm$  15 menit.
17. Setelah menyelesaikan Prosedur, petugas verifikasi menyerahkan berkas ke petugas penyerahan, kemudian petugas penyerahan melaksanakan:
- a. Penerimaan kartu induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dari petugas verifikasi.
  - b. Pemisahan berkas kartu induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor untuk diarsipkan dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor untuk diserahkan kepemilik atau yang diberi kuasa.
  - c. Penyerahan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor kepada pemilik atau yang diberi kuasa disertai dengan permohonan tanda bukti pendaftaran dengan menggunakan tanda bukti.