

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Standar Operating Prosedur (SOP) adalah sekumpulan instruksi atau kegiatan yang dilakukan seseorang guna menyelesaikan pekerjaan secara aman, tanpa dampak yang merugikan terhadap lingkungan (mematuhi peraturan perundangan terkait) serta memenuhi persyaratan operasional dan produksi (Ripmiatin 2019). Salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan lancar adalah menerapkan Standar Operasional Prosedur pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Hal ini dinilai penting karena SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi SOP, dan SOP juga merupakan salah satu prosedur pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik, dimana berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari, apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih baik, cepat, dan mudah.

SOP sangat penting bagi suatu perusahaan atau instansi pemerintahan karena berfungsi sebagai pedoman yaitu pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan pekerjaan. Selain itu SOP bermanfaat sebagai landasan hukum apabila terjadi penyimpangan. Dengan adanya SOP akan mempermudah karyawan melaksanakan pekerjaan, memudahkan mendeteksi hambatan-hambatan yang mungkin akan dialami pekerja,

dan penerapan SOP mendorong karyawan untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam pekerjaan.

Selain Standar Operasional Prosedur terdapat unsur penting lainnya yang tidak dapat ditinggalkan oleh instansi pemerintahan yang melayani masyarakat yakni memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai wajib pajak dan membutuhkan komitmen dari seluruh staf, bukan hanya petugas *front office*. Oleh karena itu, upaya ini tidak hanya mempengaruhi mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memberikan layanan yang mencerminkan kualitas sikap karyawan, tetapi juga diperlukan karyawan *back office* yang memberikan layanan di belakang layar, tidak terlihat oleh publik. Dengan kata lain, pemerintah pada dasarnya adalah pegawai negeri, melayani masyarakat dari pada dirinya sendiri, menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2010). Oleh karena itu, administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Proses pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan plat nomor di Kantor samsat merupakan salah satu layanan penting yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Proses ini tidak hanya memerlukan ketepatan dan akurasi dalam pencatatan, tetapi juga harus dilaksanakan secara efisien dan transparan agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada publik. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur yang jelas dan terstruktur untuk memastikan setiap tahap dalam pembuatan STNK dan plat nomor berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di Kantor samsat

Ende, penerapan SOP dalam sistem pencatatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat proses pelayanan. Namun, meskipun standar operasional prosedur telah ada, pelaksanaan di lapangan seringkali menghadapi tantangan, baik dari segi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, maupun sistem yang digunakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas SOP dalam sistem pencatatan pembuatan STNK dan plat nomor sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan prima di Kantor samsat Ende. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk mengatasi hambatan yang ada serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang “EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENCATATAN PEMBUATAN STNK DAN PLAT NOMOR SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT ENDE” menjadi sangat relevan. Dengan mengaevaluasi Standar Operasional Prosedur ini, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana proses pelayanan prima sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dapat membantu instansi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di tengah tantanga yang ada. Peneltian ini tidak hanya akan memberikan wawasan mendalam tentang standar operasional prosedur pencatatan pembuatan STNK dan Plat Nomor untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga memberikan kepuasan kepada masyarakat wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan prima sehingga mereka akan lebih puas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur SOP dalam sistem pencatatan pembuatan STNK dan plat nomor di kantor samsat?
2. Apa saja kendala yang mempengaruhi pelaksanaan SOP dalam pembuatan surat tanda nomor kendaraan dan plat nomor di kantor samsat?
3. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan SOP terhadap pelayanan pembuatan STNK dan plat nomor yang dilaksanakan di kantor samsat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk memantau pelaksanaan standar operasional prosedur dalam sistem pencatatan pembuatan STNK dan plat nomor di kantor samsat Ende.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan SOP dalam pembuatan STNK dan plat nomor di kantor samsat
3. Untuk mengetahui solusi yang bisa dibuat dengan adanya kendala pelaksanaan SOP terhadap pelayanan pembuatan STNK dan plat nomor yang dilaksanakan di kantor samsat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut :

## **1. Manfaat Teoritis**

### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini berguna bagi peneliti sebagai sumber informasi terkait dengan Standar Operasional Prosedur Sistem Pencatatan Pembuatan STNK dan Plat Nomor Sebagai Bentuk Pelayanan Prima.

### **b. Bagi Peneliti Berikutnya**

Sebagai tambahan referensi dan kajian bagi peneliti berikutnya dalam topik yang sama di masa yang akan datang.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Kantor Samsat**

Untuk membantu pihak kantor agar memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

### **b. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas**

Menambah arsip kajian ilmu pengetahuan di perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas dalam bentuk *e-prints* tentang Sistem Operasional Prosedur Sistem Pencatatan Pembuatan STNK dan Plat Nomor Sebagai Bentuk Pelayanan Prima.

## **1.5 Sistematika Penulisan Proposal**

Dalam menyusun proposal pastinya harus memiliki sistematika secara keseluruhan agar dapat memudahkan pembaca maupun penulis dalam memahami Tugas Akhir ini.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan pentingnya penerapan standar operasional prosedur dalam sistem pencatatan pembuatan surat tanda nomor kendaraan dan plat nomor sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Ende. Latar belakang ini menguraikan bagaimana evaluasi standar operasional prosedur dapat berkontribusi terhadap pelayanan publik yang lebih prima serta kendala yang mungkin dihadapi dalam implementasinya.

## **BAB II : TINAJUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai teori-teori yang menjelaskan penerapan standar operasional, , pentingnya surat tanda kendaraan bagi pengendara, unsur-unsur standar operasional prosedur, pentingnya standar operasional, dan pelayanan prima untuk meningkatkan pelayanan yang bagus di kantor samsat ende.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bagian ini menggunakan pendekatan dan jenis metode penelitian kualitatif yang dilakukan untuk menghasilkan data dengan tujuan untuk mengamati dan menjelaskan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Sistem Pencatatan Pembuatan STNK Dan Plat Nomor Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Ende. peneliti melakukan pembatasan pada penelitian yaitu

1. Lokasi penelitian: penelitian ini dibatasi pada Kantor Samsat Ende sebagai lokasi utama pengumpulan data dan observasi.
2. Fokus layanan: penelitian ini hanya akan membahas sistem pencatatan pembuatan surat tanda kendaraan (STNK) dan plat nomor kendaraan bermotor.

3. Waktu penelitian: pengambilan data dibatasi dalam kurun waktu tertentu yaitu selama 1 bulan.
4. Subjek penelitian: fokus subjek penelitian adalah petugas samsat yang terlibat dalam prosedur pembuatan surat tanda nomor kendaraan dan Plat Nomor, serta wajib pajak.
5. Standar pelayanan: penelitian hanya akan mengukur pelayanan prima berdasarkan SOP yang telah ditetapkan oleh samsat Ende.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu melalui wawancara langsung, observasi, dan dokumentasian.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan pelaksanaan standar operasional prosedur dalam sistem pencatatan surat tanda nomor kendaraan dan plat nomor telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bagian ini juga mencakup kendala pelaksanaan standar operasional prosedur di kantor samsat Ende seperti keterlambatan pembuatan surat tand nomor kendaraan, dan solusi yang dapat diambil untuk mengatasi kendala tersebut yakni melakukan pelatihan terhadap para pegawai yang ada di kantor samsat Ende.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini diuraikan kesimpulannya bahwa standar operasional prosedur pada kantor Samsat Ende sudah jelas dan sangat mudah di pahami. Standar operasional posedur dijalankan cukup baik oleh para pegawai dalam kegiatan operasional.

Peneliti juga menjelaskan saran untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dilakukan di kantor samsat Ende dengan meneliti permasalahan baru yang ada di

kantor samsat Ende sehingga dapat memberikan masukan terhadap standar operasional prosedur di kantor samsat Ende. Peneliti selanjutnya diharapkan mencari sumber referensi lebih banyak terkait dengan Standar Operasional Prosedur di kantor Samsat Ende. Selain itu, implikasi penelitiannya yakni melakukan kegiatan operasional sesuai dengan standar operasional Prosedur yang berlaku agar pelayanan lebih efektif dan lancar, Melaksanakan pelayanan harus lebih konsisten agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan memberikan pelayanan harus lebih cepat dan tidak menunda-nunda saat penyerahan plat nomor.