

INOVASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Dwi Oknawati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email. dwi_oknawati@gmail.com

Abstract: *The administrator of public service is the government's effort to meet the needs of the basic rights of citizen. In order to realize good customer service, One Roof System (SAMSAT) Malang need for changes in the carrying out of public service, one of them is by issuing the service innovation that is the idea or new concept for changes to the system and procedure whose benefits are significant and directly oriented to the people/community. The purpose of this study is to investigate the innovation implementation of SAMSAT Around and SAMSAT Corner and obstacles in the implementation of innovation SAMSAT Around and SAMSAT Corner in order to improve service to the people/community. This type of research is qualitative research. Sources of data was obtained from primary and secondary data. Data collection technique used observation, interview and documentation. Technique to determine the respondents is snowball sampling. Analysis data technique by reduction, presentation and conclusion. The validity of data used is triangulation. This research has resulted in the presence of SAMSAT Around and SAMSAT Corner greatly facilitate the public, the service provided very easy and quickly, the barriers/obstacles in the SAMSAT Around and SAMSAT Corner affect the implementation of service, the lack of ability of employees in the service that impressed their own way and not too friendly, the lack of facility and infrastructure that exist in SAMSAT Around was like queue seat, bin and shelter if it rains, and also the often happened of interference or network problem while online so very hamper the process of service.*

Keywords: *innovation, SAMSAT (One Roof System) and service*

Abstrak: Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hak-hak dasar warga Negara. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, SAMSAT Malang Kota perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan mengeluarkan inovasi pelayanan yakni ide atau gagasan baru untuk perubahan sistem dan prosedur yang manfaatnya signifikan dan berorientasi langsung kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT Corner dan hambatan dalam pelaksanaan inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT Corner dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan responden adalah *snowball sampling*. Teknik analisis data dengan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Penelitian ini menghasilkan dengan adanya SAMSAT Keliling dan SAMSAT Corner sangat mempermudah masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat mudah dan cepat, hambatan yang ada di SAMSAT Keliling dan SAMSAT Corner mempengaruhi pelaksanaan pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai dalam pelayanan yang terkesan semauanya sendiri dan tidak terlalu ramah, kurangnya sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Keliling seperti tempat duduk antrian, tempat sampah dan tempat berteduh jika hujan, dan juga sering terjadinya gangguan atau jaringan bermasalah saat online sehingga sangat menghambat jalannya proses pelayanan.

Kata Kunci: inovasi, SAMSAT dan pelayanan

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hak-hak dasar warga negara. Hal ini didukung juga dalam Kep Menpan nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang isinya menjelaskan standar

dalam pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Namun saat ini banyak tuntutan yang kerap terjadi dari masyarakat yang menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien. Sumardi (2004:6), dalam penelitiannya menyatakan bahwa masih banyak terdapat masalah pelayanan dari sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, serta sarana dan prasarana. Proses pengurusan yang terkesan lambat, harus kembali berkali-kali menunggu dalam waktu yang tidak pasti, minimnya informasi berhadapan dengan sikap calo yang kadang memaksa. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima SAMSAT Kota Malang perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan adanya perubahan sistem dan prosedur melalui inovasi-inovasi baru yang signifikan dan berorientasi langsung kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem yang saling terkait untuk melakukan kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Dalam hal ini, POLRI memiliki fungsi untuk penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas Negara dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk itu upaya kantor SAMSAT dalam meningkatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat yaitu dengan pelaksanaan program inovasi diantaranya yaitu SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner*. Dengan adanya pelaksanaan program inovasi SAMSAT keliling dan SAMSAT *Corner* diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan bisa memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan seperti pembayaran PKB, Pengesahan STNK dan SWDLLJ, selain itu dengan adanya inovasi tersebut diharapkan nantinya dapat meminimalisir maraknya jasa calo, peningkatan dalam pembayaran PKB untuk pemasukan PAD dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat yang signifikan pada ranah pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, karena Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kunci keberhasilan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan dengan penelitian kualitatif dan berlokasi di SAMSAT Keliling (Jl. Bandung Kota Malang) dan di SAMSAT *Corner* (Jl. Kawi Atas-Mall Olympic Garden Malang). Data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan responden menggunakan *snowball sampling*. Kemudian setelah diperoleh data dari responden dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011:246).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan fokus permasalahan dan yang menjadi standar untuk mengukur pelaksanaan inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan standarisasi pelayanan publik, berdasarkan Keputusan Menpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/3003 maka ada beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diantaranya sebagai berikut:

Pelaksanaan Inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terdiri dari:

Pelaksanaan Inovasi

Pelaksanaan Inovasi merupakan hal yang sangat mendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan, ide/gagasan baru sangat diperlukan untuk perubahan sistem yang telah ada dengan memperbaiki sistem yang baru salah satunya yaitu dengan adanya pelaksanaan inovasi. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Kemudian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mengeluarkan inovasi yakni SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner*. Dari hasil penyajian data maka dengan adanya SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sangat membantu dan mempermudah masyarakat sekali karena dengan adanya inovasi tersebut tidak perlu ke SAMSAT Pusat kalau hanya untuk membayar pajak. Jadi lebih cepat, tepat dan mudah di jangkau. Sehingga pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner*.

Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan suatu cara untuk mempermudah alur pelayanan, seperti halnya di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* juga mempunyai alur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil penyajian data diatas Prosedur pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sangatlah mudah dan cepat, kesederhanaan alur sudah terlaksana dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan di SAMSAT Keliling dan SAMSAT Pusat sudah sesuai prosedur atau alur yang sudah ditetapkan oleh SAMSAT pusat yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Adapun persyaratandalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu dengan menyerahkan STNK asli dan KTP asli dan alurnya yaitu dengan melepas STNK dari dalam plastic/tempatnya setelah itu diletakan di tempat yang sudah disediakan baru kemudian antri kurang lebih 5-15 menit untuk menunggu proses pengecekan yang dilakukan petugas pelayanan selesai, setelah selesai baru dipanggil untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kasir.

Biaya pelayanan

Biaya pelayanan yang dikeluarkan SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* berpedoman pada PERDA Provinsi Jawa Timur No. 9 Tahun 2010 tentang pajak daerah pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan disesuaikan juga dengan jenis golongan kendaraan. Biaya pelayanan yang ditentukan sudah sesuai dengan rincian yang ada di notis atau lembar STNK dari ketentuan Dinas Pendapatan Daerah. Dengan adanya pajak kendaraan bermotor bisa meningkatkan pendapatan daerah. Sehingga bisa dikatakan bahwa biaya pelayanan di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sudah transparan sesuai dengan ketetapan yang sudah berlaku. Kepastian biaya pelayanan di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sudah jelas dan bisa diterima oleh masyarakat yaitu antara kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sudah sesuai.

Jadwal Pelayanan

Jadwal pelayanan merupakan kepastian penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa diterima oleh masyarakat. Jadwal pelayanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sudah sesuai dan tepat, dengan adanya jadwal pelayanan 2 shif yakni pagi mulai pukul 09.00-12.00 WIB untuk hari Senin-Kamis sedangkan hari jum'at pukul 09.00-10.30 WIB, hari Sabtu pukul 09.00-11.00 WIB di Jl. Bandung dan shif sore mulai pukul 18.00-20.00 WIB di Mitra 1 dekat Alun-alun Kota Malang. Sedangkan jadwal pelayanan yang ada di SAMSAT *Corner* yaitu shif pagi mulai pukul 11.00-14.00 WIB dan

sore pukul 16.00-19.30 WIB kecuali akhir bulan jam pelayanan mulai pukul 10.00-12.00 WIB dan Tanggal merah (hari libur nasional/besar) pelayanan tutup di MOG Malang. Sehingga hal ini masyarakat diberikan kepastian waktu untuk melakukan pelayanan dengan pasti. Pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sangat membantu masyarakat Kota Malang yang mayoritas penduduknya mempunyai mobilitas yang tinggi dan mungkin beberapa orang tidak mempunyai waktu untuk datang pada siang hari atau jam kerja sehingga bisa datang pada malam hari untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan jadwal pelayanan tersebut bisa meningkatkan masyarakat untuk membayar pajak tanpa harus mengulur-ulur waktu karena tidak sempat untuk membayar pajak.

Hambatan dalam Pelaksanaan Inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat, terdiri dari: Hambatan dalam pelaksanaan inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* dapat disimpulkan diantaranya sebagai berikut: Kurangnya kemampuan pegawai dalam pelayanan yakni dari segi perilaku dan sikap yaitu petugas pelayanan yang terkesan semaunya sendiri dan tidak terlalu ramah saat melayani masyarakat, Kurangnya sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Keliling seperti halnya tempat duduk antrian, tempat sampah dan tempat berteduh jika hujan sehingga menyebabkan kendala dalam pelayanan, Sering terjadinya gangguan atau jaringan trobel saat online sehingga sangat menghambat jalannya proses pelayanan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan inovasi SAMSAT dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* adalah sebagai berikut: Dengan adanya Pelaksanaan inovasi SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* sangat mempermudah masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat cepat dan mudah.

Hambatan yang ada di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner* mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Corner*, Kurangnya kemampuan pegawai dalam pelayanan yang terkesan semaunya sendiri dan tidak terlalu ramah, serta kurangnya sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Keliling seperti tempat duduk antrian, tempat sampah dan tempat berteduh jika hujan sehingga menyebabkan kendala dalam pelayanan, dan juga sering terjadinya gangguan atau jaringan trobel saat online sehingga sangat menghambat jalannya proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Standarisasi Pelayanan Publik.
PERDA Provinsi Jawa Timur No. 9 Tahun 2010 tentang pajak daerah pembayaran pajak kendaraan bermotor
Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
Sumardi, T.H. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.