



UNIVERSITAS INDONESIA

**OPTIMALISASI SAMSAT DRIVE THRU
GUNA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DALAM RANGKA MENDUKUNG
TRANSPARANSI PELAYANAN POLRI
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT JAKARTA SELATAN**

TESIS

**LEGANEK MAWARDI
NPM : 0906595333**

**FAKULTAS PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
JAKARTA
JUNI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**OPTIMALISASI SAMSAT DRIVE THRU
GUNA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DALAM RANGKA
MENDUKUNG TRANSPARANSI PELAYANAN POLRI
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT JAKARTA SELATAN**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains Kajian Ilmu Kepolisian**

**LEGANEK MAWARDI
NPM : 0906595333**

**FAKULTAS PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKURITI
JAKARTA
JUNI 2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

NAMA : LEGANEK MAWARDI

NPM : 0906595333

Tanda Tangan :

Tanggal : Juni 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : LEGANEK MAWARDI
NPM : 0906595333
Program Studi : KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
Judul Tesis : OPTIMALISASI SAMSAT DRIVE THRU GUNA
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DALAM
RANGKA Mendukung TRANSPARANSI
PELAYANAN POLRI PADA KANTOR BERSAMA
SAMSAT JAKARTA SELATAN

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Fakultas Pascasarjana, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Tb. Ronny Nitibaskara (.....)

Penguji : Prof. Drs. Koesparmono Irsan, SH.MM.MBA (.....)

Penguji : Dra. Ida Ayu W. Soentono, M.Kom (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : Juni 2011

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Inovasi Polda Metro Jaya adalah penyelenggaraan Samsat *Drive Thru* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda dua maupun roda empat). Bbertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun sehingga akan berdampak pada transparansi Pelayanan Polri yang terjaga sehingga akan menimbulkan kepercayaan publik terhadap polisi, karena pelayanan ini memberikan bukti akan adanya transparansi dengan jumlah pembayaran yang tertera jelas, serta akuntabilitas dengan pelayanan yang rasional dan cepat.

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Indonesia.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tesis Ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. — Tb. Ronny Rahman Nitibaskara, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono Psi, selaku Ketua Program Kajian ilmu Kepolisian yang telah memberikan saran masukan dalam penulisan tesis ini.
- 3) Prof. Drs Koesparmono Irsan, S.H, M.M, M.B.A, selaku dosen pengujil yang telah memberikan masukan, kritik serta sarannya sehingga menambah kesempurnaan tesis ini.
- 4) Dra. Ida Ayu W. Soentono, M.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan serta koreksi dalam penulisan tesis ini
- 5) Direktorat lalu lintas Polda Metrojaya, khususnya Pimpinan Samsat Jakarta Selatan beserta jajaran terkait yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

- 6) Orang tua dan keluarga saya, Istri tercinta Drg Devina E.A Sutarman. yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa serta waktu untuk selalu menemani sampai larut malam, dan Kaka' Gina dan Adik Ghani yang sering ditinggal papa kalau lagi lembur
- 7) Sahabat dan rekan-rekan mahasiswa KIK UI angkatan 14 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.
- 8) Rekan-rekan Batalyon Sarja Arya Racana yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Mei 2011
Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LEGANEK MAWARDI

NPM : 0906595333

Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian

Fakultas : PROGRAM PASCASARJANA

Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka mendukung transparansi Pelayanan Polri Pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Juni 2011

Yang menyatakan

LEGANEK MAWARDI

NPM : 0906595333

ABSTRAK

Nama : Leganek Mawardi, Sik
Npm : 0906595333
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian Program Pascasarjana
Judul : **Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima
Dalam Rangka mendukung transparansi Pelayanan Polri Pada kantor
bersama Samsat Jakarta Selatan**

Dalam rangka memberikan peningkatan pelayanan dalam kaitan program pelayanan prima, Polda Metro Jakarta Raya melakukan berbagai inovasi. Salah satu inovasi pada fungsi lalu lintas Polda Metro Jaya adalah penyelenggaraan Samsat *Drive Thru* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda dua maupun roda empat). Dimaksudkan agar mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran Pajak Tahunan dan pengesahan STNK mengingat saat ini jumlah kendaraan di wilayah Jabodetabek mencapai kurang lebih 8 juta kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat atau lebih. Program Samsat *drive thru* ini dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Karena, masyarakat tak usah repot-repot turun dari kendaraannya, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar. Tujuan lain yang lebih esensial dalam rangka pelaksanaan program Samsat *Drive Thru*, yaitu interaksi masyarakat dengan para calo atau pemberi jasa pengurusan menjadi terhambat, karena masyarakat tanpa kesulitan langsung berada di depan loket dan diurus dengan cepat dan praktis. Dampak yang dirasakan adalah transparansi Pelayanan Polri yang terjaga sehingga akan menimbulkan kepercayaan publik terhadap polisi karena pelayanan ini memberikan bukti akan adanya transparansi dengan jumlah pembayaran yang tertera jelas, serta akuntabilitas dengan pelayanan yang rasional dan cepat. Dengan demikian penulisan Tesis ini akan bisa memberikan analisis lebih mendalam dan mendetail mengenai optimalisasi program inovasi Samsat *Drive Thru* dalam rangka dukungan bagi *Grand Strategy* Polri.

ABSTRACT

Name : LEGANEK MAWARDI, SIK
Study Program : POLICE SCIENCE STUDY
Tittle : Optimization SAMSAT Drive Thru To Achieve Service Excellence In order to support the Police Service of transparency at SAMSAT office in South Jakarta

In order to provide improved services in terms of excellent service program, the Greater Jakarta Metro Police perform a variety of innovations. One of the innovations in the traffic function is the operation SAMSAT Drive Thru for motor vehicle tax payment (two wheels or four wheels). Intended to simplify and shorten the time of payment of annual tax and vehicle registration endorsement given the current number of vehicles in Jakarta area reached more than 8 million for two-wheeled motor vehicle and four or more wheels.

SAMSAT drive thru this program in eksposenya aims to provide community facilities in the form of fast service, precise, easy, and inexpensive in order to pay the vehicle tax every year. Because, people do not bother to come down from his vehicle, just minutes before the affairs which must be resolved until many hours can be completed smoothly.

Another goal is more essential in the implementation of the program SAMSAT Drive Thru, namely the interaction of society with the broker or the maintenance service provider to be blocked, because a society without difficulty directly in front of the counter and taken care of quickly and practically. The impact is felt by the Police Service transparansi maintained so that it will lead to public confidence in the police because the service provides evidence that there is transparency with total payment listed clearly, and accountability with a rational and fast service. Thus the writing of this thesis will be able to give more in-depth and detailed analysis of the optimization program SAMSAT Drive Thru innovation in the framework of support for the Grand Strategy of Police

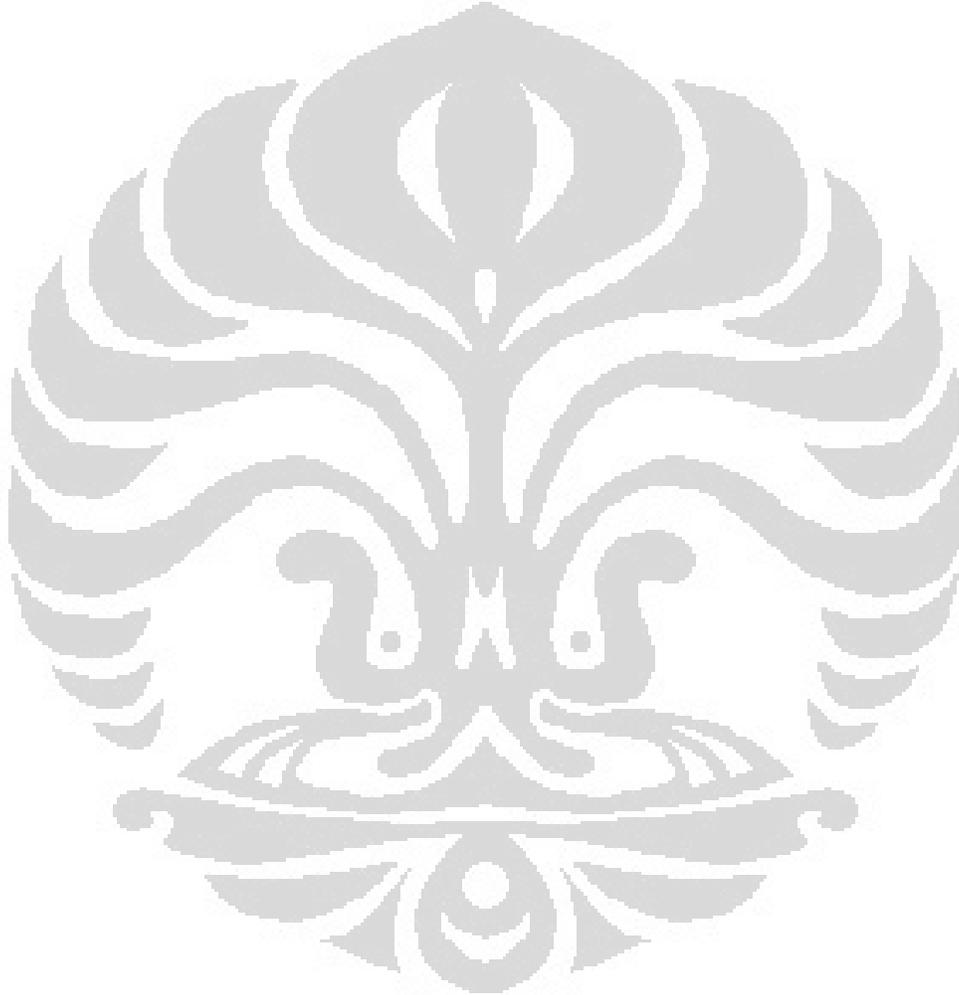
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR PUSTAKA	x
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan	7
1.4 Ruang Lingkup	7
1.5 Sistematika	7
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konteks Penelitian	10
2.2 Landasan Operasional	11
2.3 Landasan Teori	13
2.3.1 Teori Manajemen	13
2.3.2 Teori Pelayanan Publik	14
2.3.3 Teori Kepuasan Pelanggan	15
2.3.4 Teori Pelayanan Prima	16
2.3.5 Teori Akuntabilitas	18
2.3.6 Teori Profesionalisme	19
2.3.7 Teori SWOT	20
2.4. Landasan Kepustakaan	21
2.4.1 Optimalisasi	21
2.4.2 Samsat <i>Drive Thru</i>	21
2.4.3 Mewujudkan	22
2.4.4 Pelayanan Prima	22
2.4.5 Transparansi	22
2.4.6 Samsat	22

3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian	25
3.3 Sumber Informasi	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Observasi (Pengamatan).....	26
3.4.2 Wawancara	27
3.4.3 Dokumentasi	27
3.5. Teknik Analisis Data	28
3.5.1 Reduksi Data	28
3.5.2 Sajian Data	28
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	28
4. GAMBARAN UMUM	29
4.1 Umum	29
4.2 Kondisi Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan	33
4.2.1 Struktur Organisasi	33
4.2.2 Tugas Pokok dan Wewenang Samsat Jakarta Selatan	38
4.2.3 Sumber Daya Manusia pada Samsat Jakarta Selatan	40
4.2.4 Kuantitas Personel Kantor Samsat Jakarta Selatan	42
4.2.5 Kualitas Personel Kantor Samsat Jakarta Selatan	44
4.3 Anggaran	47
4.4 Sarana dan Prasaran pada Samsat Jakarta Selatan.....	49
4.5 Kondisi Pelayanan pada Samsat Jakarta Selatan.....	53
4.6 Sistem dan Metoda Pelayanan di Samsat Jakarta Selatan	58
4.7 Samsat <i>Drive Thru</i> di Samsat Jakarta Selatan	70
4.8 Publikasi dan Sosialisasi Samsat Drive Thru	75
5. PEMBAHASAN	77
5.1 Pelayanan Prima pada Samsat Jakarta Selatan	77
5.1.1 Sumber daya manusia pada Samsat Jakarta Selatan maksimal	79
5.1.2 Anggaran sesuai dengan kebutuhan	81
5.1.3 Sarana dan prasarana yang memadai	81
5.1.4 Penyempurnaan system dan metode pelayanan pada samsat Jakarta Selatan	83
5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi	89
5.2.1 Faktor Internal	90
5.2.2 Faktor Eksternal	91
5.3 Implementasi Samsat drive thru pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan	96
5.4 Upaya yang dilakukan	100
6. PENUTUP	107
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model <i>Service - Quality</i>	18
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Subdit Regident Ditlantas Polda Metro Jaya	34
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Samsat Jakarta Selatan	35
Gambar 4.4 Proses Layanan Samsat Wilayah Jakarta Selatan	40
Gambar 5.1 Mekanisme Penyampaian Komplain secara langsung (<i>Direct</i>)	86
Gambar 5.2 Mekanisme Penyampaian Komplain secara tidak langsung (<i>indirect</i>)	87
Gambar 5.3 Mekanisme Samsat <i>Drive Thru</i>	98

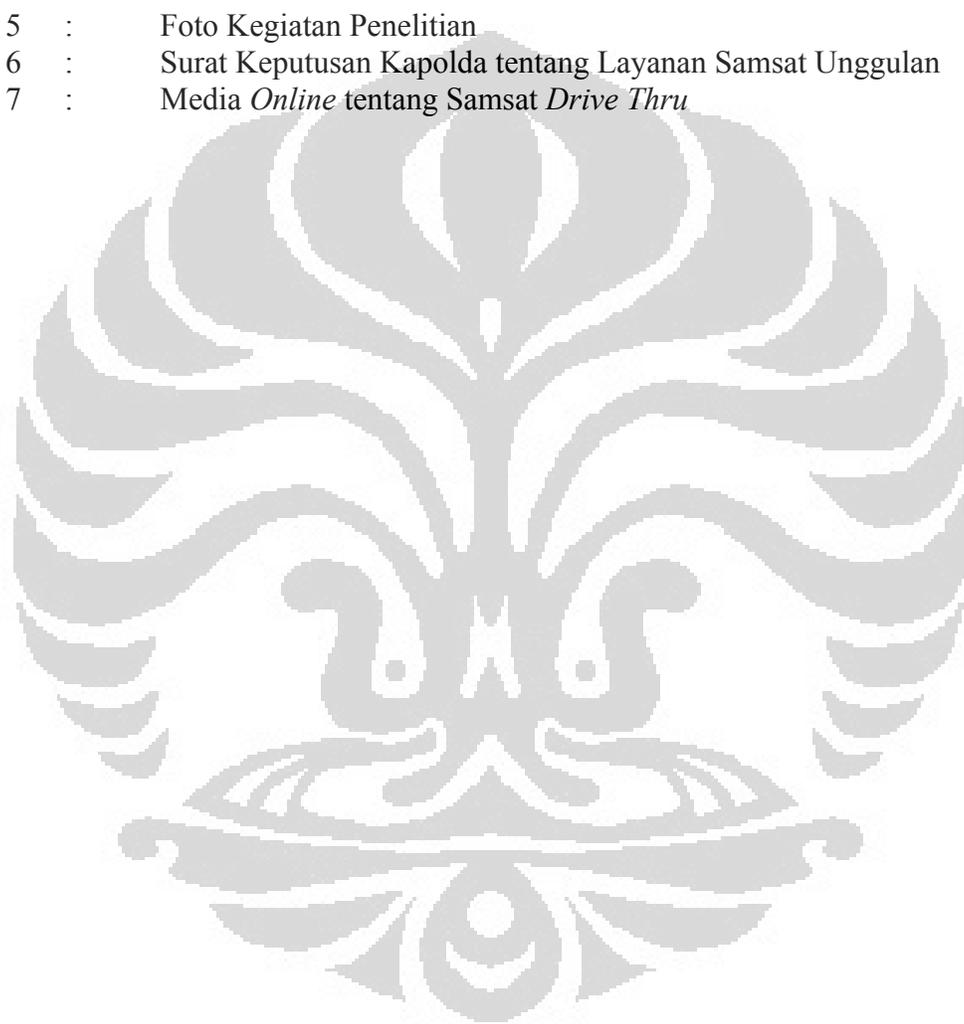


DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matrik SWOT	20
Tabel 4.1	Daftar Alamat Samsat Ditlantas Polda Metro Jaya	31
Tabel 4.2	Struktur Organisasi Subdit Regident Ditlantas Polda Metro Jaya	34
Tabel 4.5	Jumlah Personel Kantor bersama Samsat Jakarta Selatan tahun 2011..	42
Tabel 4.6	Data personel Polda dan PNS Polri Samsat Jakarta Selatan berdasarkan Penempatan unit kerja	43
Tabel 4.7	Jumlah Sumber Daya Manusia Samsat Wilayah Jakarta Selatan Berdasarkan tingkat pendidikan Tahun 2009	44
Tabel 4.8	Data Kualitas Personel Polri pada Samsat Jakarta Selatan menurut Pendidikan/kejuruan Lantas	45
Tabel 4.9	Anggaran Harkamtibmas pada Samsat Jakarta Selatan sesuai DIPA /RKAKL TA. 2010	48
Tabel 5.0	Data Alut/Alsus Samsat Jakarta Selatan	52
Tabel 5.1	Data giat pelayanan STNK pada Samsat Jakarta Selatan	56
Tabel 5.2	Jumlah Pengeluaran STNK Tahun 2011	57
Tabel 5.3	Data Komplain masyarakat melalui Via SMS	64
Tabel 5.4	Data Apresiasi masyarakat melalui Via SMS	70
Tabel 5.5	Data Personil <i>Drive Thru</i> Samsat Wilayah Jakarta Selatan	75
Tabel 5.6	Standar Waktu Pelayanan masing-masing Kelompok Kerja di Samsat Wilayah Jakarta Selatan	85

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 : Surat Pengantar dari Universitas Indonesia KIK Pascasarjana UI
- Lampiran 2 : Surat Keterangan dari Samsat Wilayah Jakarta Selatan
- Lampiran 3 : Laporan Bimbingan Tesis
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keputusan Kapolda tentang Layanan Samsat Unggulan
- Lampiran 7 : Media *Online* tentang Samsat *Drive Thru*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Reformasi Polri merupakan suatu proses yang berkesinambungan dalam membangun dan memperkuat identitas, merealisasi pengakaran visi dan misi disemua jajaran, meningkatkan efisiensi dan efektivitas struktur organisasi, mengembangkan instrumen dan fasilitas pelayanan, serta memperbaiki budaya dan etika profesi secara konsisten. Semua proses tersebut dilakukan sebagai wujud kesiapan Polri dalam menghadapi masa depan yang semakin kompleks dengan tuntutan masyarakat yang demokratis, maka Polri mereformasi pola kerja dan perilaku untuk mewujudkan sosok yang diharapkan semua pihak berdasarkan nilai-nilai antara lain : (1) memiliki keunggulan yang berorientasi pada prestasi, dedikasi, dan kreativitas, (2) adanya Integritas yang berorientasi pada komitmen menjunjung tinggi nilai etik dan moral, (3) Akuntabilitas berorientasi pada sistem yang dapat ditelusuri jalurnya yang logis dan dapat di audit serta diperbaiki, mulai dari tingkat individu sampai institusi Polri, (4) Transparansi berorientasi pada keterbukaan, kepercayaan, menghargai keragaman dan perbedaan serta tidak diskriminatif, serta (5) Keberlanjutan orientasi kepada perbaikan secara terus menerus dan masa depan.

Reformasi Birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Polri adalah salah satu institusi yang paling cepat merespon tuntutan reformasi, dimana tanpa ada janji remunerasipun sudah memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan perubahan dan pembaharuan. Komitmen tersebut diwujudkan dengan ditetapkan dan disosialisasikannya konsep reformasi dibidang struktural, intrumental dan kultural. Sebagaimana dinyatakan Rusman Hadi yang tertuang dalam buku Biru dengan judul, " Reformasi menuju Polri yang Profesional" (1999).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Meneg PAN), nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman

Umum Reformasi Birokrasi, arah perubahan Reformasi Birokrasi Polri, difokuskan pada 9 sasaran program, yaitu :

Program transformasi budaya, dengan misi, menginventarisir dan menghilangkan nilai-nilai budaya organisasi yang bersifat kontra-produktif dengan tuntunan perubahan, untuk digantikan dengan nilai-nilai dan budaya organisasi yang sesuai dengan kondisi saat ini.

Program manajemen perubahan, dengan misi mengelola seluruh sumber daya dan peluang yang dimiliki agar semua pihak memahami maksud dan tujuan daripada perubahan dan arahnya, sehingga tumbuh komitmen bersama seluruh anggota dalam mensukseskan perubahan dan pembaharuan tersebut.

Program organisasi dan Program ketatalaksanaan, melaksanakan redefinisi Visi dan Misi lembaga yang sesuai dengan tuntutan perubahan. Melakukan analisa beban kerja guna menentukan struktur organisasi yang efektif dan efisien.

Program *quick wins*, dengan misi membangun keyakinan dan kepercayaan masyarakat melalui pelaksanaan 4 program unggulan. Yaitu program Transparansi pelayanan STNK, pelayanan SIM dan BPKB, *quick response* atau pelayanan cepat terhadap setiap pengaduan dan laporan masyarakat, transparansi dibidang penyidikan dengan SP2HPnya (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan, serta transparansi dan obyektifitas dibidang rekrutmen anggota Polri.

Program manajemen sumber daya manusia, dengan misi mengelola kualitas sumber daya manusia agar mampu mengawaki dan menggerakkan roda organisasi secara profesional, efektif dan efisien serta peka terhadap aspirasi dan tuntutan perubahan.

Program remunerasi, dengan misi menata kembali sistem penggajian yang dinilai belum adil dan proporsional, karena sistem penggajian yang ada belum dikaitkan dengan sistem penilaian kinerja.

Program evaluasi kinerja, dengan misi mendiagnosa kondisi awal kinerja lembaga dengan melihat dari aspek kualitas kepemimpinan, perencanaan kinerja, efektifitas dan efisiensi organisasinya, proses

manajemen sumber daya manusia, penerapan sistem penganggaran berbasis kinerja, pengukuran, analisis dan manajemen informasi kinerja serta manajemen prosesnya.

Program profil Polri 2025, menentukan kriteria postur Polri baik sebagai individu maupun lembaga, yang sesuai dengan tuntutan perubahan dan tantangan yang akan dihadapi Polri pada tahun 2025.

Sejalan dengan itu, pemerintah juga telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang salah satunya adalah dengan mengeluarkan tentang standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tanggal 20 April 2006. Upaya peningkatan pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, mudah, aman dan tidak diskriminatif.

Sejumlah pelayanan yang dikeluarkan Polri, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Surat Izin Senjata Api dan Bahan Peledak hal ini terdapat dalam PP No 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Polri. Ada sebelas jenis pelayanan Polri yaitu, untuk penerbitan SIM, STNK, Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Mutasi Kendaraan ke Luar Daerah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan Surat Keterangan Laporan Diri, penerbitan Kartu Sidik Jari atau *Indonesia Automatic Fingerprint Identification System* (INAFIS), pelayanan ujian keterampilan mengemudi melalui simulator, serta Surat Izin Senjata Api dan Bahan Peledak.

Bentuk pelayanan publik oleh Ditlantas antara lain adalah penerbitan SIM (surat Ijin Mengemudi) yang dilakukan di Satpas (satuan Administrasi Penerbitan Surat ijin Mengemudi), sedangkan untuk Penerbitan STNK (surat Tanda Nomor Kendaraan), Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Mutasi Kendaraan ke Luar Daerah dilakukan di Samsat.

Samsat yang sampai sekarang masih tetap operasional dengan baik merupakan bukti bisa terselenggaranya pelayanan publik oleh beberapa instansi pemerintah dengan kewenangan yang berbeda, namun tetap bisa bersama-sama bekerja dengan semangat memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya.

Dasar hukum Samsat adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Secara rinci hal ini tertuang dalam Surat Keputusan Bersama Kepala Polri, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum Dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. AK Jasa Raharja (Persero) dengan memperhatikan faktor keamanan dalam setiap proses pendaftaran kendaraan bermotor.

Dalam rangka memberikan peningkatan pelayanan dalam kaitan program pelayanan prima, Polda Metro Jakarta Raya melakukan berbagai inovasi. Salah satu inovasi pada fungsi lalu lintas Polda Metro Jaya adalah penyelenggaraan Samsat *Drive Thru* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda dua maupun roda empat). Dimaksudkan agar mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran Pajak Tahunan dan pengesahan STNK mengingat saat ini jumlah kendaraan di wilayah Jabodetabek mencapai kurang lebih 12 juta kendaraan bermotor baik Roda dua maupun Roda 4 atau lebih.

Sistem dari pelayanan *Drive Thru* ini diadopsi dari pelayanan yang dilakukan oleh restoran makanan cepat saji, seperti *Kentucky Fried Chicken* dan *McDonalds*. *Drive Thru* sendiri berasal dari kata *drive through* yang artinya lewat kemudi di mana penyediaan fasilitas tersebut memungkinkan

pelanggan atau wajib pajak tidak perlu turun mobil dalam mendapatkan pelayanan (*Oxford Advanced Learner's*, 2005; 120).

Pengembangan Sistem *Drive Thru* ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat. Untuk itu perlu pembuktian dari Polri tentang proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan. Sistem dan mekanisme telah berjalan sesuai aturan di Samsat Jakarta Selatan tetapi masih belum transparan sehingga birokrasi dirasakan masih terlalu panjang atau berbelit-belit. Hal itu dikarenakan belum adanya standar mekanisme pelayanan yang dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat yang akan mengurus STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan PKB (Pajak Kendaraan bermotor), bahkan ada tendensi yang kurang baik yakni selorohan "kalo bisa dipersulit kenapa dipermudah". Diperparah dengan belum adanya sarana penyampaian informasi pelayanan dari manajemen Samsat kepada wajib pajak melalui loket informasi ataupun yang lainnya.

Program *Drive Thru* memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Karena, masyarakat tak usah repot-repot turun dari kendaraannya, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar.

Tujuan lain yang lebih esensial dalam rangka pelaksanaan program Samsat *Drive Thru*, yaitu interaksi masyarakat dengan para calo atau pemberi jasa pengurusan menjadi terhambat, karena masyarakat tanpa kesulitan langsung berada di depan loket dan diurus dengan cepat dan praktis.

Dampak yang diharapkan adalah transparansi pelayanan Polri yang terjaga sehingga akan menimbulkan kepercayaan publik terhadap polisi karena pelayanan ini memberikan bukti akan adanya transparansi dengan jumlah pembayaran yang tertera jelas, serta akuntabilitas dengan pelayanan yang rasional dan cepat. Dengan demikian penulisan Tesis ini akan bisa memberikan analisis lebih mendalam dan mendetail mengenai optimalisasi program inovasi Samsat *Drive Thru* dalam rangka dukungan bagi *Grand Strategy* Polri.

berdasar dari latar belakang masalah diatas maka penulis menyusun tesis dengan judul : **“Optimalisasi Samsat *Drive Thru* Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka mendukung transparansi Pelayanan Polri Pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan judul diatas, dapat dirumuskan permasalahan pokok, yaitu bagaimana optimalisasi Samsat *Drive Thru* pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan saat ini dalam mendukung transparansi pelayanan Polri dan sudahkah terlaksana dengan baik ?

Untuk melihat lebih tajam permasalahan pokok yang dibahas dalam penulisan Tesis ini, maka penulis menggunakan teori manajemen *George R Terry*, teori Manajemen tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya pengklasifikasian fungsi, maka pimpinan dapat mengevaluasi prestasi-prestasi kerja, dan dapat segera dilakukan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana, maka dengan landasan teori tersebut dapat dirumuskan persoalan-persoalan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kondisi Personel pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan saat ini ?
- b. Bagaimana dukungan anggaran dan sarana prasarana yang ada pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan?

- c. Bagaimana mekanisme prosedur Samsat *Drive Thru* Guna mewujudkan pelayanan prima dalam rangka transparansi Pelayanan Polri pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan?
- d. Upaya apa sajakah yang dilakukan Samsat Jakarta selatan dalam mendorong *Drive Thru* sebagai sarana mewujudkan transparansi pelayanan Polri

1.3 Maksud Dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang upaya-upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan Samsat *Drive Thru* guna mewujudkan pelayanan Prima dalam rangka transparansi pelayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan .

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan penulisan Tesis ini sebagai persyaratan untuk mendapat gelar master pada program studi kajian ilmu kepolisian program pascasarjana Universitas Indonesia ta. 2010-2011.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pembahasan Tesis ini dibatasi pada Implementasi Samsat *Drive Thru* guna mewujudkan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan transparansi pelayanan Polri pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan.

1.5 Sistematika

Sistematika dalam penulisan kertas karya akhir perseorangan ini terdiri dari 6 (enam) bab yang saling berkesinambungan antara bab yang satu dengan bab berikutnya yang mengacu pada pedoman buku penulisan karya

akhir perseorangan (TESIS) yang dikeluarkan oleh Universitas Indonesia disusun dengan tata urutan sebagai berikut :

a. BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, identifikasi persoalan, maksud dan tujuan, ruang lingkup, metode pendekatan, sistematika, serta pengertian-pengertian.

b. BAB II LANDASAN PEMIKIRAN

Bab ini menguraikan tentang berbagai landasan pemikiran yang meliputi landasan operasional dan landasan teori.

c. BAB III METODELOGI PENELITIAN

Berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian mulai dari pengumpulan data-data sampai dengan analisis data serta responden yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

d. BAB IV GAMBARAN UMUM

Berisikan tentang umum, kondisi kantor bersama Samsat Jakarta Selatan saat ini, kondisi pelayanan, sistem dan metoda pelayanan, serta implementasi Samsat *Drive Thru*.

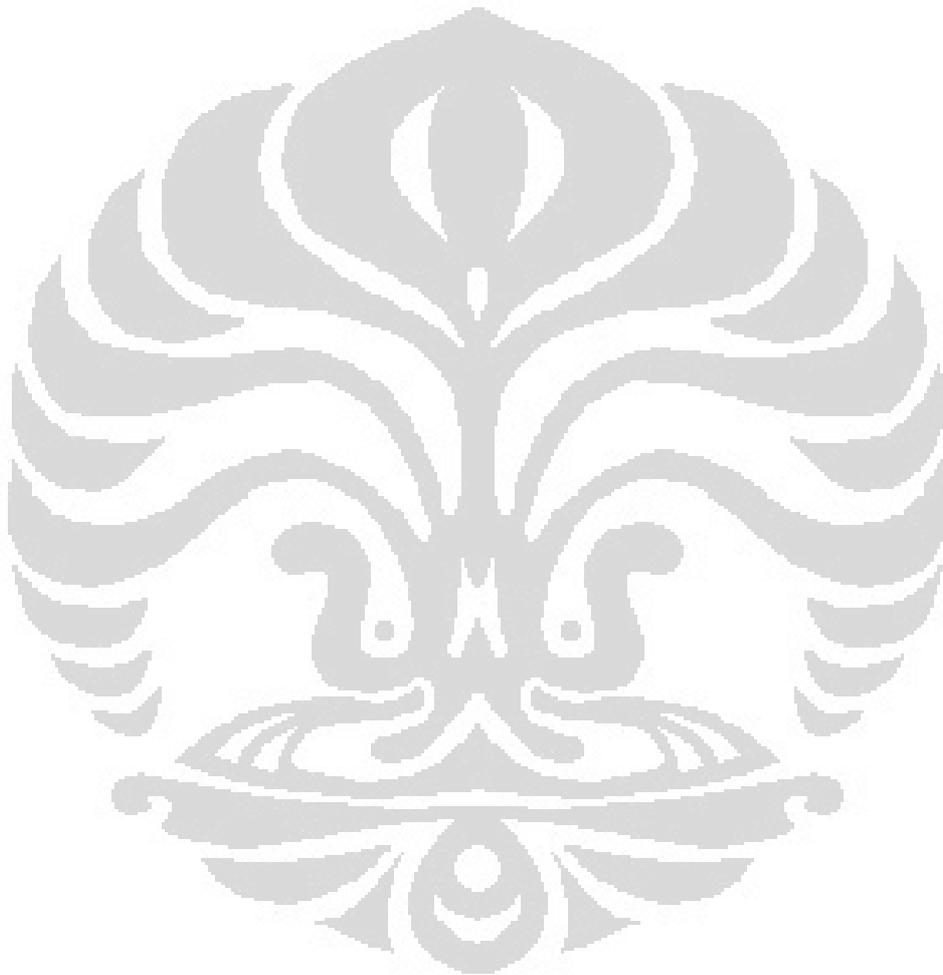
e. BAB V PEMBAHASAN

Berisikan kebijaksanaan dan upaya-upaya yang dilakukan dalam mewujudkan pelayanan prima dalam rangka transparansi pelayanan Polri pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan, tinjauan umum tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya mengimplementasikan Samsat *Drive Thru* guna mewujudkan Pelayanan Prima yang terdiri dari : faktor Internal yang menguraikan kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weaknesses*) serta faktor

Eksternal yang menguraikan tentang peluang (*Opportunities*) dan kendala (*Threat*).

f. BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi hasil penelitian yang terangkum dalam kesimpulan dan disertai dengan saran



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konteks Penelitian

Pada era reformasi di Indonesia yang dimulai pada menjelang akhir tahun 2000 telah membawa paradigma baru dalam budaya birokrasi di Indonesia. Budaya birokrasi yang sebelumnya cenderung memperlakukan rakyat sebagai obyek, secara cepat berubah mengikuti kecenderungan yang berlaku secara global. Kondisi yang sedang berjalan saat ini, birokrasi telah melakukan reposisi pada fungsi yang sebenarnya, yakni sebagai pelayan masyarakat. Reposisi ini sangat berpengaruh dalam perubahan perilaku bagi Polri yang kini sudah bergeser pada paradigma polisi sipil. Paradigma lama yang sangat menekankan pada tindakan represif, berubah menjadi pendekatan hukum yang bersifat preventif-educatif.

Program *quick wins*, merupakan salah satu sarana dalam merubah paradigma lama dengan misi membangun keyakinan dan kepercayaan masyarakat melalui pelaksanaan 4 program unggulan. Yaitu program Transparansi pelayanan STNK, pelayanan SIM dan BPKB, *quick response* atau pelayanan cepat terhadap setiap pengaduan dan laporan masyarakat, transparansi dibidang penyidikan dengan SP2HPnya (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan, serta transparansi dan obyektifitas dibidang rekrutmen anggota Polri.

Namun harus diakui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari memadai dan transparan. pelayanan publik bagi Polri bukanlah merupakan hal yang baru, sudah lama fungsi untuk memberikan pelayanan telah dilakukan oleh Polri, sikap ini semakin diperkuat, karena undang-undang yang mengatur tentang Polri juga menegaskan mengenai hal ini, untuk itu perlu pengoptimalan dalam transparansi semua jenis Polri.

2.2 Landasan Operasional

Landasan operasional yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisa pelaksanaan Samsat *Drive Thru* guna mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka mewujudkan transparansi pelayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

- a. UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dijelaskan pasal 15 ayat (2) huruf b, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang: menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor .
- b. UU Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Dijelaskan pada Pasal 7(2)e, dinyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi Polri dalam hal penyelenggaraan lalu lintas, sebagai suatu : “Urusan Pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas”.
- c. UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan pada pasal 16 ayat (1) dan (2) yang berbunyi :
 - (1) Hubungan dalam bidang pelayanan umum antara Pemerintah dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:
 - a. Kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal;
 - b. Pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah; dan
 - c. Fasilitasi pelaksanaan kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.
 - (2) Hubungan dalam bidang pelayanan umum antar pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:

- a. pelaksanaan bidang pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah.
 - b. kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.
 - c. pengelolaan perizinan bersama bidang pelayanan umum.
- d. Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan pengemudi yang dijelaskan pada Pasal 172 ayat (1) dan (2) serta pasal 175 yang berbunyi :
- (1) Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib di daftarkan.
 - (2) Pendaftaran kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan untuk pengumpulan data yang dapat digunakan :
 - a. Tertib administrasi;
 - b. Pengendalian kendaraan yang dioperasikan di Indonesia.
 - c. Mempermudah penyidikan pelanggaran atau kejahatan menyangkut kendaraan yang bersangkutan;
 - d. Dalam rangka perencanaan, rekayasa dan manajemen lalu lintas dan angkutan jalan;
 - e. Memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional.

Pasal 175 yang berbunyi :

Sebagai bukti bahwa kendaraan bermotor telah didaftarkan, diberikan buku pemilik kendaraan bermotor, surat tanda nomor kendaraan bermotor serta tanda nomor kendaraan bermotor.

- e. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan nomor INS/03/M/X//1999, nomor 29 TAHUN 1999, nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.

- f. Surat Perintah Kapolda Metro Jaya No. Pol. : Sprin/1051/VII/2009, tanggal 8 Juli 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor dengan sistem “Samsat *Drive Thru*”.

2.2 Landasan Teori

2.3.1 Teori Manajemen oleh *George R. Terry* (Asas-asas Manajemen, Winardi, Alumni, 1986 : 396)

Dalam setiap tugas kepolisian penerapan teori manajemen relevan menjadi landasan dalam mengelola dan mengkoordinasikan sumber daya organisasi, seperti dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas-tugas kepolisian teori manajemen masih sangat relevan, hal itu dikarenakan dalam teori manajemen menurut *George R. Terry* yang sangat ditekankan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan harus melalui tahapan *Planing, Organicing, Actuating, dan Controlling*.

Setiap organisasi harus membuat perencanaan terlebih dahulu apa yang akan dicapai, dengan menggunakan metode apa sehingga untuk mencapai tujuan tersebut sudah ada arah yang jelas. Kalau sudah ada perencanaan kemudian untuk mewujudkan tujuan organisasi tentunya harus ada pengorganisasian yaitu menempatkan orang yang mempunyai keahlian dibidangnya pada posisi yang tepat, ini mengandung maksud organisasi dapat berjalan efektif dan efisien.

Perencanaan, pengorganisasian sudah ada tahap selanjutnya adalah pelaksanaan, bagaimana rencana yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan oleh orang-orang yang ahli dibidangnya sehingga organisasi dapat berjalan seperti yang diinginkan, dan tahap yang paling akhir adalah controlling atau pengawasan, maksudnya apakah rencana yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan metode yang pas oleh orang yang ahli dibidangnya secara terorganisir dan kita dapat mengevaluasi apakah hasilnya sesuai dengan yang kita harapkan.

Di organisasi kepolisian sebenarnya teori ini sudah diterapkan tetapi dalam pelaksanaannya sering kurang maksimal, karena

dikepolisian banyak kita jumpai dalam menempatkan personelnya tidak berdasarkan kemampuan personelnya tetapi masih banyak kita jumpai karena rasa suka tidak suka. terkadang evaluasi terhadap program tidak pernah dilaksanakan sehingga kita tidak mengetahui apakah rencana yang sudah dibuat tersebut tercapai atau tidak.

Penerepan teori manajemen di kepolisian sudah dilakukan atau lebih kita kenal dengan **ren or lak dal**. Akan tetapi keberhasilan suatu organisasi banyak juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan seseorang, bagaimana seorang pemimpin melakukan dapat menumbuhkan semangat etos kerja terhadap pegawainya, bagaimana seorang pemimpin mampu mengoptimalkan kemampuan personel yang terbatas baik dari segi kuantitas dan kualitas sehingga organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

2.3.2 Teori Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria yang menunjukkan besaran pelayanan yang diberikan. Menurut Zeithaml seperti dikutip oleh Agung Kurniawan menyebut ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi;
- 2) *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tangkesenjangan terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

(Sumber, Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembaruan, Yogyakarta, Cetakan I, 2005, hlm. 52.)

2.3.3 Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, seperti dikutip oleh Freddy Rangkuti, kepuasan pelanggan adalah: “... *a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the persons's expectation*” (perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi dan produk yang dirasakan dan yang diharapkannya). Sehingga pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Sedangkan menurut Valarie A Zeithaml *et al*, tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan itu sendiri. Tingkat kepentingan tersebut bisa dideskripsikan dalam model dengan dua tingkat kepentingan pelanggan, yakni *adequate service*

dan *desire service*. Adequate service adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada *alternative* yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima. Di antaranya terdapat *zone of tolerance* yang merupakan daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. *Zone of tolerance* dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda-beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi, dan aspek jasa.

2.3.4 Teori Pelayanan Prima

Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan. Dalam organisasi publik hal ini sebenarnya telah menjadi tuntutan sejak munculnya teori negara baru (*Frederickson*) tentang azas keadilan. Oleh sebab itu dalam pelayanan prima pun perlu adanya standar pelayanan sebagai ukuran yang telah ditentukan untuk pembakuan pelayanan yang baik dan berkeadilan. Bila seluruh pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga secara kontinyu akan dapat disebut prima.

Sementara itu pelayanan prima di sektor seringkali terjadi adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan (*Service Quality Concept*). Konsep ini memformulasikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Terdapat 5 (lima) macam gap/kesenjangan yang menjadi ukuran kepuasan.

Gap 1: Tidak memahami kehendak konsumen. Gap ini terjadi akibat pihak manajemen tidak dapat merasakan secara tepat apa yang dikehendaki atau menjadi pertimbangan konsumen. Hal ini

disebabkan kurangnya riset konsumen (masyarakat/pelanggan), kurang interaksi antara manajemen dan konsumen, serta terlalu banyak level of management antara management puncak dan pelaksana yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

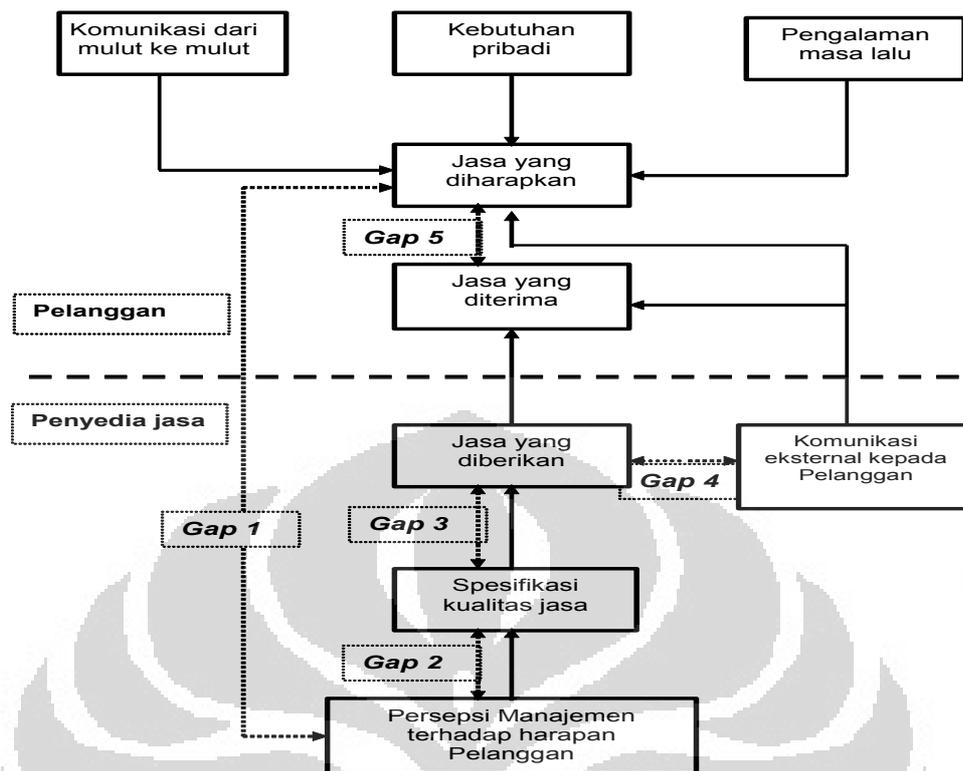
Gap 2: Penerapan standar kualitas tidak tepat. Gap ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi manajemen dan penetapan spesifikasi standar pelayanan untuk memenuhi kehendak konsumen. Hal ini disebabkan kurang komitmen pelayanan, kurang tepatnya hasil studi kelayakan, dan tidak tepatnya standarisasi tugas pelaksanaan pelayanan.

Gap 3: Kurangnya pemenuhan pelayanan. Gap ini terjadi jika pelaksana tidak mampu menyampaikan pelayanan sebagaimana mestinya seperti yang telah ditetapkan manajemen. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan bagi pelaksana atau beban kerja yang terlalu berat serta peralatan kerja yang kurang tepat.

Gap 4: Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Harapan konsumen juga dipengaruhi oleh janji-janji yang disampaikan pada saat terjadi komunikasi. Gap ini timbul jika pelayanan yang disampaikan ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini bisa diakibatkan kurangnya komunikasi horizontal antara sesama pelaksana.

Gap 5: Pelayanan yang tidak memuaskan. Terjadi apabila pelayanan yang dirasakan konsumen tidak seperti yang diharapkan. Penyebabnya adalah satu atau lebih gabungan gap-gap lain. Gap 5 ini dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness, dan Assurance*. Kelima dimensi tersebut di atas dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan/masyarakat. Indikator ini juga dapat digunakan sebagai indikator akuntabilitas layanan secara konkrit.

Selanjutnya Model *Service-Quality* dari Zeithaml dkk. digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Model *Service-Quality* (Zeithaml et. all, 1990.)

2.3.5 Teori Akuntabilitas

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai yang dapat dipertanggungjawabkan atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*. Akuntabilitas secara erat terkait pada konsep-konsep seperti tanggung-jawab dan kewajiban, karena akuntabilitas berarti mengaitkan sebuah perbuatan kepada seseorang atau sebuah lembaga (Osse, 2006)

Akuntabilitas institusi pemerintahan merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sistem pemerintahan yang berdasar demokrasi dan good governance. Untuk melaksanakan tugas-tugasnya kepolisian sebagaimana organisasi pemerintahan lainnya diberikan anggaran yang didapat dari masyarakat pembayar pajak. Adalah merupakan hal yang wajar apabila masyarakat menuntut pertanggung-jawaban penggunaan anggaran tersebut dilakukan secara efisien dan

efektif. Akuntabilitas kepolisian meliputi segala aspek kegiatan kepolisian, meliputi antara lain perilaku anggota, kebijakan dan strategi kepolisian, prosedur pengangkatan dalam jabatan, hingga manajemen keuangan terbuka untuk diawasi (Lihawa, 2007)

Dalam instruksi presiden Nomor 7 tahun 1999 disebutkan akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung-jawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggung-jawaban secara periodik. Terkait dengan inpres tersebut Polri telah memasukkan unsur akuntabel dalam pedomannya ke depan sebagaimana tercantum dalam butir e dan f misi Polri yaitu ; menegakkan hukum secara proporsional, obyektif, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan, mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri, Sutanto (2005).

2.3.6 Teori Profesionalisme

Menurut Kunarto bahwa Profesionalisme Polri "adalah dasar-dasar sikap, cara berfikir, tindakan, perilaku yang dilandasi oleh ilmu kepolisian yang diabdikan pada kemanusiaan dalam wujud terselenggaranya keamanan serta tegaknya kebenaran dan keadilan.

Profesionalisme aparat penegak hukum adalah kemampuan dan ketrampilan serta loyalitas setiap aparat penegak hukum dalam menerapkan nilai-nilai kebenaran baik prosedural maupun substansial yang diwujudkan dalam tugas pokok penegakan hukum guna melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat yang berlandaskan suatu pengetahuan, peraturan perundang-undangan dan HAM.

2.3.7 Teori SWOT

Teori SWOT adalah teori yang dapat digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis organisasi. Teori Swot ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi organisasi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Teori Swot pada Matrik ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis.

FAKTOR INTERNAL	STRENGTHS (S) KEKUATAN	WEAKNESSES (W) KELEMAHAN
FAKTOR EKSTERNAL		
OPPORTUNITIES (O) PELUANG	STRATEGI SO	STRATEGI WO
THREATS (T) ANCAMAN	STRATEGI ST	STRATEGI WT

Tabel 1
Matrik SWOT

Sumber : Husein Umar, 2001. hlm. 14

Menurut Umar tahun 2001, bahwa strategi-strategi yang ada dari hasil matrik SWOT mempunyai karakteristik masing-masing, seperti dijelaskan sebagai berikut :

1) Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2) Strategi ST

Strategi ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

3) Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4) Strategi WT

Strategi ini didasarkan kepada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

2.3 Landasan Kepustakaan

2.4.1 Optimalisasi

Adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik; tertinggi; paling menguntungkan; menjadikan paling baik; menjadikan paling tinggi; pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) (*Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia*), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

2.4.2 Samsat *Drive Thru*

Adalah layanan Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. (*Ditlantas Polda Metro Jaya*)

2.4.3 Mewujudkan

Menjadikan berwujud (benar-benar ada dan sebagainya), menyatakan, melaksanakan (perbuatan, cita-cita, dan sebagainya), menerangkan (memperlihatkan) dengan benda yang konkret. (Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia)

2.4.4 Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain, sedangkan Prima : pertama, terbaik, bermutu, bermanfaat, sehingga Pelayanan Prima adalah : Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan. (KBBI & Puslitbangdiklat LPP RRI, 2009)

2.4.5 Transparansi

Transparansi (politik), berarti keterbukaan dalam melakukan segala kegiatan organisasi..dapat berupa keterbukaan informasi, komunikasi, bahkan dalam hal budgeting (<http://id.wikipedia.org/wiki/Transparansi>)

2.4.6 Samsat

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. (Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999)

Dalam penelitian yang saya laksanakan, sebagai bahan kajian kepustakaan adalah bersumber dari : Skripsi mahasiswa PTIK Muchamad Budi Hendrawan Sik angkatan 48 berjudul: "Pengaruh Pelayanan *Drive Thru* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Samsat Manyar Surabaya Timur"

Hasil dalam penelitian Skripsi kuantitatif tersebut dengan menggunakan bantuan program SPSS *Version 13* menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan *Drive Thru* dengan Variabel Kepuasan wajib pajak *Drive Thru* Samsat Manyar Surabaya Timur secara linear mempunyai hubungan yang kuat, dimana variabel pelayanan yaitu ketanggapan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepercayaan pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kepuasan wajib pajak *Drive Thru* Samsat Manyar Surabaya Timur, hal ini dinyatakan dengan kontribusinya sebesar 96,6%. sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa Samsat *Drive Thru* sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat mendukung penelitian Tesis saya tentang pengaruh Samsat *Drive Thru* terhadap Transparansi Pelayanan Polri. Selain itu juga sebagai kajian kepustakaan saya bersumber dari Naskap (naskah Karya perorangan) dari mahasiswa Tartono, Sekolah Lanjutan perwira pertama Polri dengan judul, "Implementasi Samsat *Drive Thru* Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka Membangun Kemitraan Polri Dan Masyarakat Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan"

Dalam naskah tersebut disimpulkan bahwa Samsat *Drive Thru* Samsat dapat menjadi "pintu masuk" untuk inovasi-inovasi yang berkaitan dengan dukungan bagi *Grand Strategy* Polri Tahap II yaitu membangun kemitraan, dan juga inovasi yang bisa dilakukan dalam rangka membangun kemitraan memungkinkan untuk berkembang dengan instansi lain, seperti pada inovasi Samsat *Drive Thru* . Hal ini karena dalam rangka implementasi Samsat *Drive Thru* harus didukung dengan fasilitas dari pihak perbankan, perusahaan teknologi informasi, serta komponen pemerintahan daerah secara menyeluruh karena terkait publikasi, sosialisasi dan pengembangan program.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan pendekatan kualitatif . Pendekatan Kualitatif adalah Penelitian eksploratif yang mempunyai proses yang lain daripada penelitian kuantitatif. Jika metode kuantitatif dapat memberikan gambaran tentang populasi secara umum, maka metode kualitatif dapat memberikan gambaran khusus terhadap suatu kasus secara mendalam yang jelas tidak diberikan oleh hasil penelitian dengan metode kuantitatif (Farouk dan Djaali, 2003)

Data lapangan dapat dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan dan terus menerus disempurnakan selama proses penelitian berlangsung yang dilakukan secara berulang-ulang .

Penelitian kualitatif mempunyai ciri-ciri tersendiri dibandingkan dengan jenis penelitian lainnya. Oleh Bogden dan Biklen ada lima ciri atau feature dari suatu penelitian yang dapat disebut sebagai penelitian kualitatif ialah :

- 1) Perangkat alami adalah sumber langsung data dan peneliti sendiri adalah instrumen kunci (pokok).
- 2) Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan dalam bentuk kata-kata atau gambar-gambar. Jenis data yang dikumpulkan termasuk mencakup interview, transkript, catatan lapangan, potret-potret, catatan audio, video tape, buku harian, komnetar pribadi-pribadi, memo-memo, catatan resmi dan lain-lainnya yang dapat menunjukkan kata-kata atau perbuatan orang yang sesungguhnya.
- 3) Penelitian kualitatif bertalian hanya dengan proses dan hasil. Peneliti hanya peduli pada bagaimana hal itu terjadi , bagaimana orang berinteraksi satu sama lain, bagaimana satu pertanyaan dijawab, arti daripada kata-kata dan tindakannya, bagaimana sikap dijabarkan dalam tindakan, bagaimana suatu perintah dilaksanakan dan sebagainya

- 4) Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif. Penelitian kualitatif biasanya tidak memformulasikan secara hipotesis, lalu mengujinya melainkan melihat dan melaporkan sebagaimana adanya , "*Play as it goes*"
- 5) Peneliti kualitatif peduli terhadap bagaimana hidup mereka, yang menjadi sasaran penelitian itu mempunyai arti bagi mereka misalnya, mengenai pandangan hidupnya, apa yang menjadi pikirannya, anggapan, motivasi, alasan, tujuan dan nilai-nilai.

Berpedoman pada pendapat tersebut diatas, maka penelitian mengenai "Optimalisasi Samsat *Drive Thru* Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka mendukung transparansi Pelayanan Polri Pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan" dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang mengetahui tentang masalah tersebut.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan di dalam penulisan ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif , yaitu penelitian yang berusaha untuk menggambarkan mengenai objek penelitian secara lengkap, agar jelas keadaan atau kondisi objek tersebut (Farouk dan Djaali, 2003).

3.3 Sumber Informasi

Pengambilan data yang dihimpun langsung oleh peneliti ke lapangan merupakan informasi yang akurat dan relevan (valid) . Informasi yang didapat dari kegiatan penelitian akan bersumber dari :

- 1) Kasi STNK subdit regident Ditlantas Polda Metro Jaya
- 2) Kanit STNK samsat jakarta Selatan Ditlantas Polda Metro Jaya
- 3) Pamin TU samsat Jakarta Selatan Ditlantas Polda Metro Jaya
- 4) Kepala UPTD Jakarta selatan Provinsi DKI jakarta
- 5) Kepala Jasa raharja cabang Jakarta Selatan
- 6) Anggota Samsat Drive thru Jakarta Selatan

7) Masyarakat pengguna jasa Samsat *Drive Thru*

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif diperolehnya data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh penulis secara langsung dilapangan melalui kegiatan wawancara dan observasi. Kemudian data sekunder yang diperoleh penulis secara tidak langsung, melalui buku, artikel, internet yang terkait dengan masalah. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

3.4.1 Observasi (Pengamatan)

Pengamatan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini selain panca indera penulis juga dibantu dengan alat tulis dan tape perekam serta kamera sehingga diperoleh data yang menggambarkan situasi dan kondisi yang sebenarnya terjadi.

Hasil Observasi menjadi data penting karena :

- a) Penulis akan dapat memperoleh data tentang hal-hal dan berbagai sebab yang tidak diungkapkan oleh subjek penulisan secara terbuka dalam wawancara.
- b) Observasi memungkinkan penulis untuk bersikap terbuka berorientasi pada penemuan daripada pembuktian dan mempertahankan pilihan untuk mendekati masalah secara induktif.
- c) Observasi merupakan jawaban terhadap pertanyaan yang akan diwarnai oleh persepsi selektif individu yang diwawancara.
- d) Observasi dilakukan untuk mendapatkan hasil yang secara dekriptif tentang data kongkrit berkenaan dengan fenomena yang akan diamati.

3.4.2 Wawancara

Menurut Farouk dan Djaali (2003 : 32) Wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan, sepihak, berhadapan muka dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan .

Menurut Farouk dan Djaali (2006 : 35) wawancara dibagi dalam 2 (dua) jenis yaitu :

- 1) Wawancara Terpimpin (guided interview) yang juga dikenal dengan sebutan wawancara terstruktur atau wawancara sistematis.
- 2) Wawancara tidak terpimpin (unguided interview) yang dikenal dengan wawancara sederhana atau wawancara bebas.

Instrumen yang digunakan dalam wawancara ini adalah pedoman penelitian dan penulis sendiri. Pertanyaan yang diberikan kepada masing-masing responden nantinya akan berbeda-beda namun akan saling berkait dalam membentuk suatu gambaran yang utuh tentang obyek yang diteliti.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi dalam hal ini berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data yang sudah ada dalam dokumen atau arsip. (Farouk dan Djaali, 2003 : 32) Untuk melengkapi data, maka perolehan data dapat juga melalui pemeriksaan dokumen yang terdapat pada laporan kegiatan, dokumen, arsip Samsat Jakarta Selatan yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Kemudian Dokumen juga merupakan suatu alat yang digunakan untuk mencapai data atau keterangan yang berwujud buku, catatan penting, surat kabar, agenda, majalah atau dokumen – dokumen yang berhubungan dengan masalah-masalah yang akan diteliti : (Farouk dan Djaali , 2003 : 46)

3.5. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan di intepretasikan. Teknik analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini nantinya adalah reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan / verifikasi. ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu :

3.5.1 Reduksi data yaitu proses seleksi, membuat fokus, menyederhanakan dan abstraksi dari data kasar yang ada dalam catatan di lapangan.

3.5.2 Sajian data yaitu menyusun informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan penelitian.

3.5.3 Penarikan kesimpulan atau verifikasi, dilakukan setelah proses pengumpulan data berakhir, kemudian dilakukan verifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, sambil meninjau secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

Ketiga teknik analisa data tersebut dapat menjadi suatu proses yang berulang hingga keadaan sesungguhnya dapat diungkap secara cermat dan lengkap. Karena data lapangan dapat dimanfaatkan untuk verifikasi teory yang timbul dilapangan dan secara terus menerus disempurnakan selama proses penelitian berlangsung yang dilakukan berulang-ulang. (Farouk dan Djaali, 2003 : 48)

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Umum

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya di wilayah hukum Polda Metropolitan Jakarta Raya menunjukkan kecenderungan semakin hari semakin meningkat pesat. Jika pada tahun 2001 jumlah kendaraan bermotor di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya pada bulan Agustus 2008 sebanyak yaitu 9.292.937 kendaraan dan pada akhir tahun 2010 tercatat 12.022.154 unit dengan angka pertumbuhan terakhir rata-rata 9,5 % per tahun. Kondisi ini terjadi karena laju pertumbuhan perekonomian yang menunjukkan kecenderungan bergerak positif, perkembangan industri kendaraan bermotor, kemudahan dalam prosedur pembiayaan pembelian kendaraan bermotor, serta tuntutan masyarakat akan fasilitas transportasi yang bisa memenuhi kebutuhannya dalam aktivitas kehidupan sehari-hari. Inovasi dalam memberikan pelayanan yang proaktif, mudah, cepat, serta responsive, Dit Lantas Polda Metro Jaya bersama sama instansi terkait Dipenda DKI Jakarta dan PT Jasa Raharja serta PT Bank DKI telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dalam pendaftaran pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *Banking System (Cash, ATM, EDC dan Mobile Banking)* dengan memadukan jaringan *Online Samsat* dengan Perbankan. Layanan ini dilakukan dengan tetap bersinergi pada sistem pelayanan yang sudah ada, yaitu unit-unit pelayanan Kantor Bersama Samsat, Unit Samsat Keliling, Unit Layanan STNK *Door To Door* dan Unit Layanan Gerai Samsat. Dalam perkembangannya, maka inovasi yang dilakukan adalah dengan mengoperasionalkan Samsat *Drive Thru*.

Direktorat lalu lintas Polda Metro Jaya saat ini memiliki 13 Samsat yang tersebar di 3 Provinsi (Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten), SAMSAT mempunyai tugas dan wewenang dalam registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor, Identifikasi forensik merupakan upaya yang dilakukan dengan tujuan membantu penyidik untuk menentukan identitas seseorang maupun kendaraan bermotor. Identifikasi

sering merupakan suatu masalah dalam kasus pidana maupun perdata. Menentukan identitas kepemilikan kendaraan dan kendaraan bermotornya sendiri dengan tepat amat penting dalam penyidikan karena adanya kekeliruan dapat berakibat fatal dalam proses peradilan. Selain itu Polri juga berperan sebagai pendongkrak pajak daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Samsat sebagian besar berada di lingkungan kantor Polri / satuan Lalu Lintas Polres dan Polda Metro Jaya. Berikut adalah daftar Alamat Samsat yang ada di Ditlantas Polda Metro Jaya:

NO	SAMSAT	ALAMAT	KETERANGAN
1	SAMSAT WILAYAH JAKARTA SELATAN	Jl. Sudirman Kav. 55 Jakarta Selatan	Samsat definitif Wilayah DKI Jakarta
2	SAMSAT WILAYAH JAKARTA TIMUR	Jl. DI. Panjaitan, Kebon Nanas, Jakarta Timur.	Samsat definitif Wilayah DKI Jakarta
3	SAMSAT WILAYAH JAKARTA UTARA DAN JAKARTA PUSAT	Jl. Gunung Sahari depan WTC Mangga Dua, Jakarta Pusat.	Samsat definitif Wilayah DKI Jakarta
4	SAMSAT WILAYAH JAKARTA BARAT	Jl. Daan Mogot KM. 13 Jakarta Barat	Samsat definitif Wilayah DKI Jakarta
5	SAMSAT KABUPATEN TANGERANG	Jl. Raya Civic Centre Blok 405/5 Bumi Serpong Damai, Tangerang	Samsat definitif Wilayah Banten
6	SAMSAT KOTA TANGERANG	Jl. Perintis Kemerdekaan No. II B Cikokol Kota Tangerang	Samsat definitif Wilayah Banten
7	SAMSAT CIPUTAT	Jl. Raya Martadinata No. 10 Ciputat Tangerang Selatan	Samsat definitif Wilayah Banten
8	SAMSAT CILEDUG	Jl. Raden Patah KM. 1 Ciledug Tangerang	Samsat definitif Wilayah Banten
9	SAMSAT BALARAJA	Jl. Raya Serang Km. 25 Balaraja Kabupaten Tangerang	Samsat Pembantu Wilayah Banten
10	SAMSAT KOTA BEKASI	Yani Jl. Jend. Ahmad No. 7 Kota Bekasi	Samsat definitif Wilayah Jawa barat
11	SAMSAT KABUPATEN BEKASI	Jl. Raya Industri No. 14 Cikarang Bekasi Kabupaten	Samsat definitif Wilayah Jawa barat

NO	SAMSAT	ALAMAT	KETERANGAN
12	SAMSAT DEPOK	JL. Merdeka Raya No. 2 Depok II Tengah	Samsat definitif Wilayah Jawa barat
13	SAMSAT CINERE :	JL. Limo Raya No. 60 Depok	Samsat Pembantu Wilayah Jawa barat

Tabel 4.1

Daftar Alamat Samsat Ditlantas Polda Metro Jaya
Sumber Data : Pamin I Regident Ditlantas PMJ, Maret 2011

Selain dari Samsat yang terdapat di alamat tersebut diatas, Ditlantas Polda Metro Jaya memiliki juga Gerai Samsat yang terletak pada Mall / pusat perbelanjaan yang ada di Jakarta antara lain sebagai berikut:

- a. Gerai Samsat PGC (Pusat Grosir Cililitan) dilingkungan Mall PGC Jalan Mayjen Soetoyo Nomor 76, Cililitan Jakarta Timur, nomor telepon 021-30019792
- b. Gerai Samsat Taman Palem dilingkungan Mall Taman Palem Jalan Kamal Raya, Outer Ring Road Cengkareng, Jakarta Barat, nomor telepon 021-5435181
- c. Gerai Samsat Mall Artha Gading di Jalan Mal Artha Gading, Jalan Artha Gading Selatan, Jakarta Utara, nomor telepon 021-45864131.
- d. Gerai Samsat City Mall yang terletak di City Mall jalan Moch Toha Tangerang Kota .

Pengembangan Inovasi Samsat terus dilakukan Ditlantas Polda Metro Jaya dengan menghadirkan Samsat *Drive Thru*. Sistem ini diadopsi dari pelayanan yang dilakukan oleh restoran makanan cepat saji, seperti *Kentucky Fried Chicken* dan *McDonalds*. Dalam pelayanan *Drive Thru* di Samsat wajib pajak tidak perlu turun mobil dalam melakukan pembayaran pajak melainkan cukup lewat jendela mobil. Selama 2 (dua) tahun mulai 2009 sampai dengan 2011 sistem ini di kembangkan dan saat ini sudah terdapat 3 (tiga) samsat *Drive Thru* yang dimiliki Ditlantas Polda Metro jaya, Pertama kali diresmikan di Jakarta Selatan pada tanggal 8 Juli 2009 dengan melayani pemilik kendaraan Bermotor Roda 4 saja, setelah itu

setahun kemudian di kembangkan lagi *Drive Thru* di wilayah Jakarta Barat pada tanggal 6 februari 2010 untuk melayani kendaraan roda 2 maupun roda 4, dan terakhir pada tanggal 28 januari 2011 diresmikan operasionalisasinya di Samsat Jakarta timur dan Samsat Pustara (Pusat dan Utara) melayani pemilik kendaraan roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat). Seperti yang di Sampaikan Kasi STNK Kopol Iwan Saktiadi, SiK. bahwa :

“Semenjak tahun 2009 pengembangan Samsat *drive thru* secara bertahap di lakukan di wilayah DKI Jakarta yang pertama di Samsat Jakarta Selatan dan berikutnya dibuka kembali di Samsat Jakarta Barat dan menyusul bersamaan untuk Wilayah Jakarta Timur dan Jakarta Utara, semoga di tahun berikutnya dapat di laksanakan di Tangerang maupun Bekasi”

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri dengan Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), yang dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK sedangkan Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT Jasa Raharja (Persero) mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pedoman tata laksana SAMSAT mengacu kepada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan

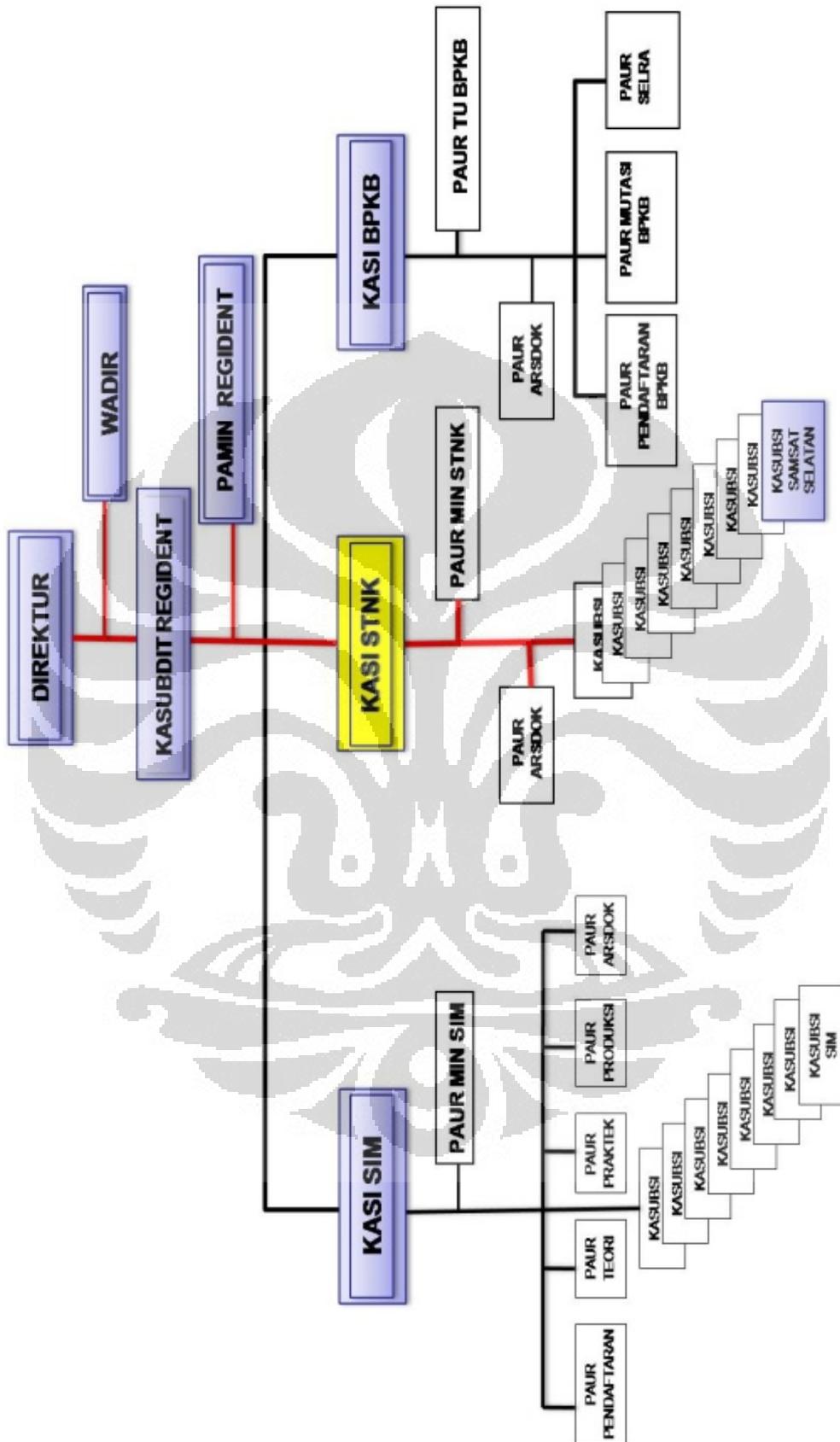
Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), secara rinci tertuang dalam Surat Keputusan Bersama Kepala Polri, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum Dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) dengan memperhatikan faktor keamanan dalam setiap proses pendaftaran kendaraan bermotor. Kasubsi STNk Jakrat Selatan menyampaikan bahwa dasar Pelaksanaan Samsat adalah Inbres yang mengatur 3 (tiga) Instansi yaitu Polri Pemda dan jasa Raharja dibawah Satu Atap”

Sebagai pengemban fungsi lalu lintas di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, SAMSAT berkewajiban untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Secara khusus petugas Polri berkewajiban menjamin tertib administrasi dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor di SAMSAT Wilayah Jakarta Barat, sedangkan Dinas Pelayanan Pajak dan BPKD (Badan Penerimaan Kas Daerah) mempunyai kewajiban menjamin tertib administrasi penerimaan pajak daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dan Jasa Raharja berkewajiban menjamin tertib administasi dalam penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara baik dan benar.

4.2 Kondisi Kantor bersama Samsat Jakarta Selatan

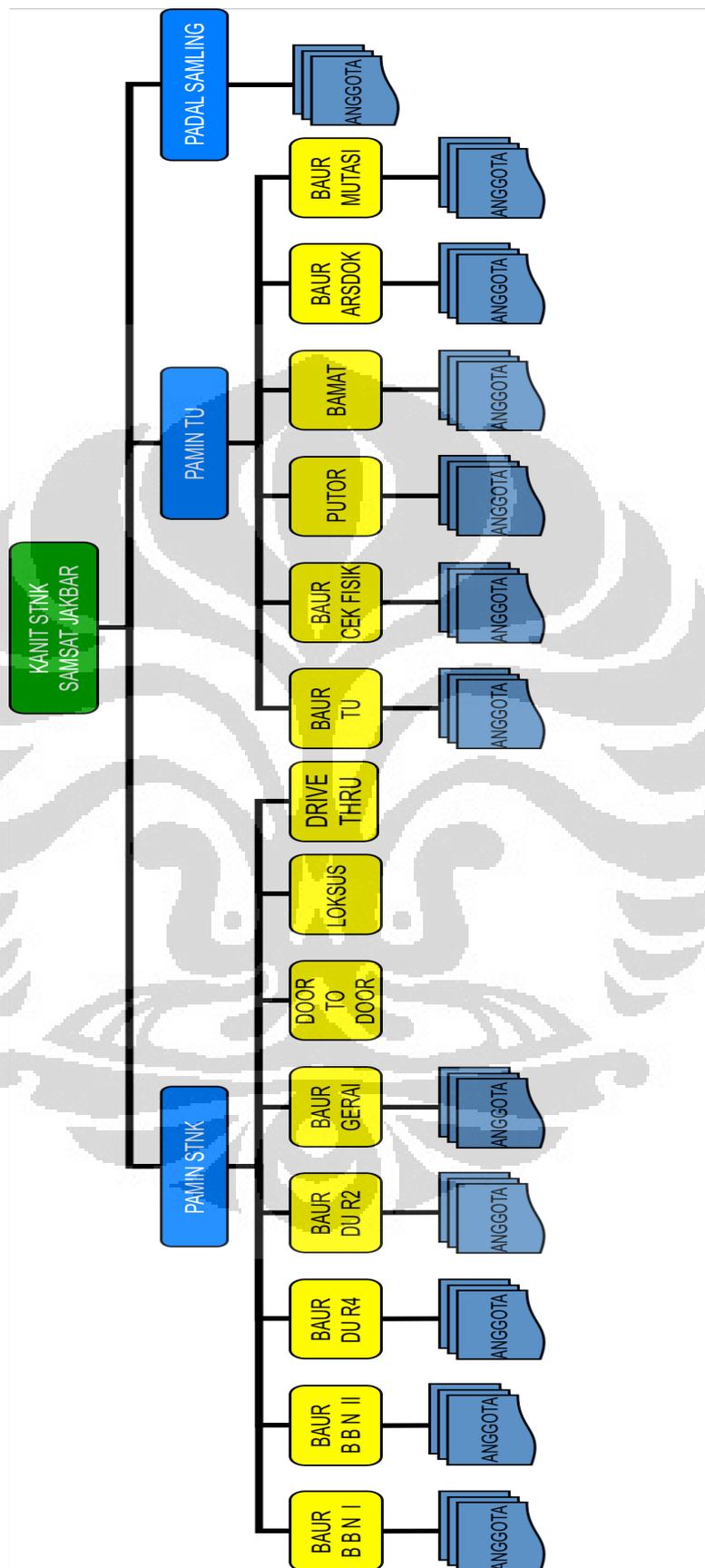
4.2.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Keputusan KapoIri No.Pol.: Kep/07/I/2005 tanggal 31 Januari 2005 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja, Samsat Jakarta Selatan merupakan bagian dari Subdit Regident Dit Lantas Polda Metro Jaya, dengan Struktur Organisasi sebagai berikut :



Gambar 4.2
Struktur Organisasi Subdit Regident
Dit Lantas Polda Metro Jaya

Sedangkan untuk Struktur Organisasi pada Samsat sendiri adalah sebagai berikut :



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Samsat Jakarta Selatan

Sumber Data : Tata usaha Samsat wilayah Jakarta Selatan, Maret 2011

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri dengan Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero), dengan pembagian tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1) Instansi Polri pada Samsat Jakarta Selatan :

Dipimpin oleh Kepala Sub Seksi (Kasubi) berpangkat Ajun Komisaris Polri (AKP) dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi (Kasi) STNK. Dalam menjalankan tugas Kasubi dibantu oleh 2 (dua) Perwira yaitu Perwira Urusan STNK (Paur STNK) dan Perwira Urusan Tata Usaha (Paur TU) serta membawahi 6 (enam) kelompok kerja (Pokja) yaitu Pokja Pendaftaran Kendaraan Baru (BBN I), Pokja Pendaftaran Kendaraan Rubah Bentuk Ganti Warna dan Tukar Nama (BBN II), Pokja Perpanjangan dan Pengesahan, Pokja Tata Usaha, Pokja Cek Fisik serta Pokja Mutasi.

2) Instansi Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Provinsi DKI Jakarta di Samsat Jakarta Selatan:

Dijabat oleh Kepala Unit (Ka-Unit) PKB dan BBN-KB dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah (Kadipenda) Provinsi. Dalam melaksanakan tugas Ka-Unit dibantu oleh 6 (enam) Kepala Seksi (Kasi), yaitu Seksi Penetapan Kendaraan Baru, Seksi Penetapan Kendaraan Tukar Nama, Seksi Penetapan Pendaftaran Ulang, Seksi Penata Usahaan dan Pelaporan, Seksi Pendataan serta Seksi Penagihan dan Keberatan.

3) Instansi PT. Jasa Raharja (Persero) di Samsat Jakarta Selatan:

Dijabat oleh Kepala Perwakilan Jasa Raharja (Kaper), bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Jasa Raharja Provinsi DKI Jakarta. Pada pelaksanaan tugas Kaper dibantu oleh Penanggung Jawab Area (PJ Area) di masing-masing bagian, yaitu PJ Area BBN I, PJ Area BBN II serta PJ Area Perpanjangan dan Pengesahan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan STNK, Polda Metro Jakarta Raya melakukan berbagai inovasi, salah satunya dengan melakukan inovasi menyelenggarakan Samsat *Drive Thru* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda dua maupun roda empat).

Unit Samsat *Drive Thru* merupakan unit pelayanan secara bersama dari 3 (tiga) instansi, yaitu terdiri dari unsur pelaksana Direktorat Lalu Lintas Polda Metropolitan Jakarta Raya, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang DKI Jakarta, dengan susunan organisasi sebagai berikut untuk penanggung jawab pelaksanaan tugas sehari-hari unit Samsat *Drive Thru* ditunjuk personel/pejabat dari masing-masing unsur instansi terkait selaku penanggung jawab pelaksana harian, sebagai berikut :

- 1) Kasubsi Samsat Jakarta Selatan.
- 2) Ka Unit Pajak Samsat Jakarta Selatan.
- 3) Penanggung Jawab PT Jasa Raharja (Persero) pada Samsat Jakarta Selatan.

Dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari masing-masing penanggung jawab pelaksana harian Unit Samsat *Drive Thru* dikoordinasikan oleh Kepala Seksi STNK Subdit Regident Dit Lantas Polda Metropolitan Jakarta Raya, selanjutnya pertanggungjawaban secara berjenjang dilaksanakan sesuai prosedur dan ketentuan yang ada.

Tujuan dari diselenggarakannya Samsat *Drive Thru* adalah :

- 1) Sebagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan yang bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang di emban institusi Polri, membangun opini dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi Polri dalam waktu cepat dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam rangka reformasi birokrasi Polri

- 2) Sebagai percepatan pelayanan kepada masyarakat selaku pemilik kendaraan bermotor agar benar-benar merasa mendapatkan pelayanan Samsat dengan mudah, cepat dan baik.
- 3) Dalam rangka turut mendukung program otonomi daerah Provinsi DKI Jakarta khususnya kebijakan peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah) melalui peningkatan pelayanan/pungutan pajak kendaraan bermotor di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

4.2.2 Tugas Pokok dan wewenang Samsat Jakarta Selatan

Tugas pokok Samsat Jakarta Selatan didasarkan pada pengertian dari sisi administrasi negara, layanan publik dipahami sebagai: "segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dalam era globalisasi yang dalam kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut Untuk bisa memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor, instansi yang tergabung di Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Masing-masing instansi mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda, instansi Polri berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam bidang registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor serta penerimaan negara bukan pajak (PNBP), Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan pajak asli daerah (PAD) dari sektor pajak kendaraan bermotor, sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero) berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administasi dalam penerimaan

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara baik dan benar.

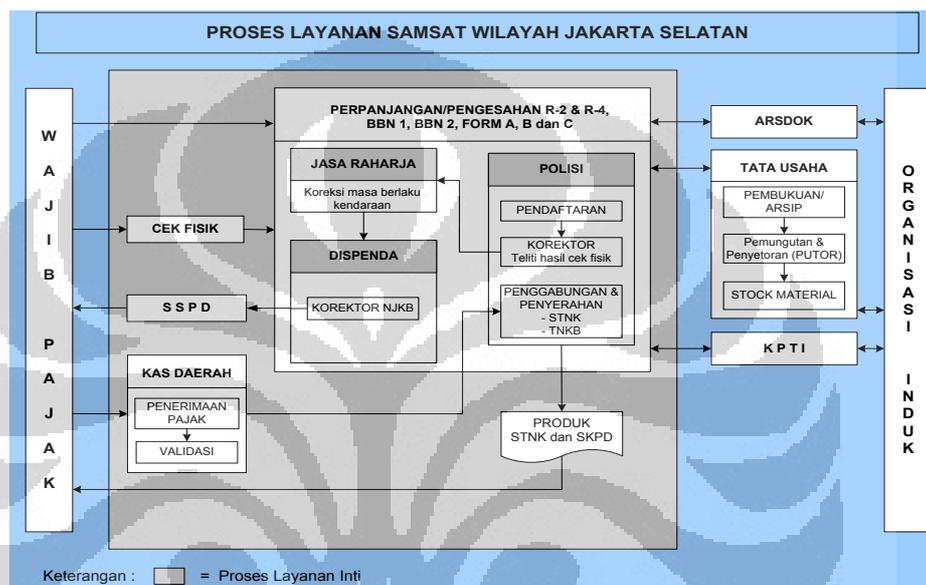
Adapun kewenangan Samsat Jakarta Selatan dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor meliputi :

- 1) Pendaftaran Bea Balik Nama Pertama/BBN I mencakup :
 - a) Pendaftaran kendaraan bermotor baru.
 - b) Pendaftaran kendaraan bermotor eks luar daerah.
 - c) Pendaftaran kendaraan bermotor eks Dump TNI/Polri.
 - d) Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara.
 - e) Pendaftaran kendaraan bermotor putusan pengadilan.
 - f) Pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional.
 - g) Pendaftaran kendaraan bermotor CC/CD.
 - h) Pendaftaran kendaraan bermotor CBU.
- 2) Pendaftaran Bea Balik Nama Kedua dan seterusnya/BBN II mencakup :
 - a) Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama, rubah bentuk, ganti warna, ganti nomor kendaraan bermotor, ganti mesin, pindah alamat dan hibah/waris.
 - b) Pendaftaran kendaraan bermotor mutasi ke luar daerah.
 - c) Pelayanan cek fisik kendaraan bermotor bermotor.
 - d) Perpanjangan STNK setiap 5 tahun.
 - e) Pengesahan STNK setiap 1 tahun.

Mekanisme dan proses yang di lakukan di Samsat Jakarta Selatan sesuai dengan Dokumen ISO 9001:2008 sebagaimana yang di sampaikan Kasubsi STNK Samsat Jakarta Selatan AKP I Nyoman Yogi, Sik. bahwa :

“Di samsat Jakarta Selatan Mekanisme Prosedur tertera pada Dokumen ISO 9001:2008 dari PT. Sucofindo yang di sesuaikan dengan Inbres, mulai dari cek fisik, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor (BBN-KB) 1 (satu) untuk kendaraan baru maupun 2 (dua) untuk perubahan Identitasnya”.

Mekanisme proses pelayanan penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang ada di Samsat Jakarta Selatan sudah sesuai Standart ISO 9001:2008 dari PT Sucofindo yang secara umum dapat digambarkan seperti gambar berikut :



Gambar 4.4
Proses Layanan SAMSAT Wilayah Jakarta Selatan
Sumber data : Dokumen ISO Samsat Jakarta Selatan, 2006

4.2.3 Sumber Daya Manusia pada Samsat Jakarta Selatan

Sumber daya manusia yang mengawaki kantor Bersama Samsat selain personel Polri terdapat pula personel sipil dari pemerintah daerah DKI dan Jasa Raharja. Sumber daya manusia di Samsat Jakarta Selatan mempunyai latar belakang dan tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut merupakan suatu kendala tersendiri bagi manajemen Samsat dalam mengelola SDM untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sumber daya manusia dituntut mampu menyampaikan servis dengan baik kepada konsumen umumnya mempunyai tiga kualitas dasar, yaitu pengetahuan, kemampuan teknis, dan tingkah laku yang baik.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi, oleh karena itu manajemen Samsat Jakarta Selatan berusaha menyediakan kuantitas, kualitas dan mengelola SDM dengan baik. SDM yang tersedia pada awalnya masih belum kompetensi yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan berpegang teguh pada aturan yang berlaku.

Samsat merupakan satu-satunya institusi pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk melakukan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Petugas pelaksana masih mempunyai pandangan bahwa masyarakat yang memerlukan jasa layanan petugas Samsat, bukan sebaliknya bahwa Samsat yang memerlukan wajib pajak dalam memungut pajak untuk pembangunan. Sehingga masih ada petugas yang bersikap arogan karena mempunyai kewenangan dalam melaksanakan tugasnya.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Seperti yang disampaikan Kasi STNK Kopol Iwan Saktiadi, SiK. bahwa :

“Petugas Di Samsat wilayah Jakarta dan Sekitarnya selain melaksanakan tugas Pokoknya juga di bebaskan dengan tugas – tugas yang lain seperti pengamanan jalur, pengaturan lalu lintas dan pelayanan informal lainnya yang seringkali harus meninggalkan tugas pokoknya di Samsat, namun tidak semua anggota dapat meninggalkan tugas tanpa Surat Perintah jelas, hanya anggota tertentu saja yang dibebani tugas tersebut”.

4.2.4 Kuantitas Personel Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan

Jumlah personel pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan adalah :

NO.	GOLONGAN	INSTANSI				TOTAL
		POLRI	DIPENDA	JR	KPKD	
1	2	3	4	5	6	7
1	Perwira Pertama	4	-	-	-	4
2	Bintara	96	-	-	-	96
3	PNS Golongan IV	-	1	-	-	1
4	PNS Golongan III	10	21	5	13	49
5	PNS Golongan II	6	-	3	10	19
6	PNS Golongan I	3	-	-	-	3
TOTAL		119	22	8	23	190

Tabel 4.5
 Jumlah Personel
 Kantor bersama Samsat Jakarta Selatan Tahun 2011
 Sumber Data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2011

Dari tabel 4.5 tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah personel pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan sebanyak 190 orang, terdiri dari 119 personel Polri dan PNS Polri, 22 Personel Dipenda, 8 Personel Jasa Raharja dan 23 Personel KPKD . Jumlah personel pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan saat ini masih dirasakan kurang dalam melayani masyarakat dikarenakan kebutuhan masyarakat akan kendaraan baik R2 maupun R4 sangat tinggi.

Dari 119 personel Polri dan PNS Polri penempatannya adalah sebagai berikut :

NO	SUBSATKER	PANGKAT					JUMLAH
		PAMEN	PAMA	BA	TA	PNS	
1	KASUBSI	-	1	-	-	-	1
2	PAUR	-	2	-	-	-	2
3	PEMB I	-	-	13	-	3	16
4	PEMB II	-	-	12	-	4	16
5	BBN I	-	-	12	-	2	14
6	BBN II	-	-	13	-	1	14
7	TATA USAHA	-	-	15	-	3	18
8	CEK FISIK	-	-	23	-	3	26
9	TNKB	-	-	2	-	-	2
10	ARSDOK	-	-	3	-	2	6
11	SAMLING	-	1	3	-	1	5
JUMLAH		-	4	96	-	19	119

Tabel 4.6
Data Personel Polri dan PNS Polri Samsat Jakarta Selatan
Berdasarkan Penempatan Unit Kerja
Sumber Data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2011

Dari data tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa Jumlah personel Polri dan PNS Polri berdasarkan penempatan unit kerja berjumlah 119 orang, dimana jumlah personel tersebut pada dasarnya sudah melebihi dari DSPP (Daftar Susunan Personel Polri), namun jumlah tersebut masih dirasakan kurang mengingat masyarakat yang mengurus Pajak kendaraan bermotor cukup ramai, sehingga dengan kondisi tersebut perlunya penambahan personel berdasarkan kebutuhan. “Penambahan personil di Samsat Jakarta Selatan perlu di lakukan supaya tidak mengganggu pelayanan di loket, namun untuk saat ini di rasa masih cukup asalkan tidak ada pengurangan untuk kegiatan lain dan juga perpindahan anggota keluar dari Samsat Selatan” seperti yang di Sampaikan Paur TU beserta Ka TU Dipenda Jakarta Selatan.

4.2.5 Kualitas personel kantor bersama Samsat Jakarta Selatan

Berdasarkan kualitas personel yang mengawaki kantor bersama Samsat Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

NO	INSTANSI	TOTAL					
		SMP	SMA	D III	S 1	S 2	TOTAL
1	POLRI		109	2	6	1	118
2	DIPENDA		4	3	10	5	22
3	KPKD	1	15	1	6		23
4	JASA RAHARJA		5		3		8
TOTAL		1	125	6	25	6	171

Tabel 4.7

Jumlah Sumber Daya Manusia Samsat Wilayah Jakarta Selatan
Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Tahun 2009
Sumber Data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2011

Dari tabel data 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwan tingkat pendidikan Personel Polri didominasi oleh tamatan SMA yang berjumlah sebanyak 109 personel, sedangkan yang memiliki tamatan S1 hanya 6 Orang sedangkan yang berpendidikan S2 hanya 1 orang dan yang berpendidikan D3 sebanyak 2 orang.

Pada tabel data 3.4 dibawah ini dapat dilihat kualitas personel Samsat Jakarta Selatan berdasarkan pendidikan kejuruan, sebagai berikut :

NO	GOLONGAN	JUMLAH	YG SUDAH DIKJUR	YG BELUM DIKJUR	KET
1.	PERWIRA	4	0	4	
2.	BINTARA	87	18	69	
3.	PNS	14	0	14	
JUMLAH		105	18	87	

Tabel 4.8
Data Kualitas Personel Polri pada Samsat Jakarta Selatan
Menurut Pendidikan/Kejuruan Lantas
Sumber Data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2011

Pada data tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa Jumlah personel Samsat Jakarta Selatan yang sudah mengikuti Dikjur sebanyak 22 personel sedangkan yang belum mengikuti Dikjur sebanyak 96 orang, dengan demikian jelaslah bahwa kualitas personel Polri pada Samsat Jakarta Selatan masih rendah, sehingga perlunya peningkatan kualitas personel dengan cara memberikan pendidikan kejuruan/pendidikan pengembangan spesialis bagi personel yang belum memiliki Dikjur/Dikbangspes.

Pada Samsat Jakarta Selatan tingkat pengetahuan, latar belakang pendidikan dan tingkat pemahaman akan makna pelayanan prima berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia dalam bentuk sopan santun petugasnya. Saat ini masih ada petugas Samsat yang masih bersikap kurang santun terhadap wajib pajak, karena merasa memiliki kewenangan dimana masyarakat dianggap yang lebih memerlukan pelayanan Samsat, bukan sebaliknya.

Selain itu kedisiplinan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya. Masih ada perilaku petugas yang tidak disiplin, baik berlindung dari sikap birokratis, kepemilikan kewenangan juga adanya penyelesaian masalah melalui jalan "Damai". Bentuk ketidakdisiplinan juga dapat ditunjukkan dalam bentuk petugas tidak bekerja sesuai dengan tugas pokoknya, dalam hal ini petugas masih menerima berkas untuk diproses tidak sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku. seperti di sampaikan Anang warga Tanjung Duren Jakarta Barat yang melakukan proses perpanjangan di Samsat Jakarta Selatan "Masih ada oknum petugas yang menerima berkas untuk Pembayaran Pajak apabila Tidak membawa BPKB asli namun itu di lakukan di luar lingkungan Samsat biasanya dari kesatuan lain yang ada di Polda, yang pasti Itu Polri".

Oleh karena itu perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya, yang tidak saja bersifat normatif, tetapi juga legalistik. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) secara benar dan profesional.

Masalah lain adalah sistem penempatan petugas pelaksana Samsat masih bersifat kekeluargaan, dimana mengedepankan titipan dari pimpinan. Hal ini menyebabkan penilaian kompetensi petugas menjadi kurang relevan atau belum optimal digunakan. Belum ada program pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas pelaksana dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

Selama ini sistem rekrutmen di Samsat masih bersifat sentralistik dan adanya intervensi dari pimpinan, sehingga pimpinan belum menetapkan uraian pekerjaan yang tepat dan jelas bagi setiap pegawai sesuai dengan tugas pokoknya. Terkait dengan sistem rekrutmen yang bersifat sentralistik, berakibat pula adanya sistem penghargaan dan pemberian sanksi belum berjalan efektif. Ditambah pula dengan belum adanya uraian pekerjaan yang jelas, sehingga pengukuran kinerja menjadi sedikit lebih sulit diimplementasikan. Disamping itu pula pimpinan belum menetapkan kriteria baku dalam rangka penilaian kinerja masing-masing pegawai, sehingga mekanisme reward dan punishment belum berjalan optimal.

4.3 Anggaran

Anggaran yang digunakan pada Kantor bersama pada Samsat Jakarta Selatan adalah berdasarkan DIPA/RKAKL TA.2010 yang diterima dan didistribusikan sesuai dengan Rendisgar yang ada pada fungsi/Sat pada Samsat Jakarta Selatan, namun demikian anggaran yang ada tersebut masih dirasakan kurang dikarenakan kebutuhan operasional lapangan cukup tinggi. Pada tabel data dibawah ini merupakan anggaran yang ada pada Samsat Jakarta Selatan, sebagai berikut :

NO	GIAT FUNGSI	VOLUME	ANGGARAN	JUMLAH
	BENMA	1 Pers. X Rp. 750,000,- X 12	Rp. 9,000,000,-	Rp. 9,000,000,-
	PEMBANTU BENMA			Rp. 187,440,000,-
	- SIM	16 Pers. X Rp. 370,000,- X 12	Rp. 71,040,000,-	
	- STNK	13 Pers. X Rp. 370,000,- X 12	Rp. 57,720,000,-	
	- BPKB	1 Pers. X Rp. 370,000,- X 12	Rp. 4,440,000,-	
	- TNKB	13 Pers. X Rp. 300,000,- X 12	Rp. 46,800,000,-	
	- SIMPENG	1 Pers. X Rp. 250,000,- X 12	Rp. 3,000,000,-	
	- STCK	1 Pers. X Rp. 370,000,- X 12	Rp. 4,440,000,-	
	PETUGAS PELAKSANA SIM			Rp. 815,400,000,-
	- Produksi IV +	120 Pers. X Rp. 370,000,- X 12	Rp. 532,800,000,-	
	- Produksi IV	48 Pers. X Rp. 350,000,- X 12	Rp. 201,600,000,-	
	- Keliling	10 Pers. X Rp. 250,000,- X 12	Rp. 30,000,000,-	
	- Corner	17 Pers. X Rp. 250,000,- X 12	Rp. 51,000,000,-	
	PETUGAS PELAKSANA STNK			Rp.4,402,440,000,-
	- Type A	916 Pers. X Rp. 370,000,- X 12	Rp. 4,067,040,000,-	
	- Type B	27 Pers. X Rp. 350,000,- X 12	Rp. 113,400,000,-	
	- Type C	30 Pers. X Rp. 325,000,- X 12	Rp. 117,000,000,-	
	- Samsat Keliling	23 Pers. X Rp. 250,000,- X 12	Rp. 69,000,000,-	
	- Samsat Corner	12 Pers. X Rp. 250,000,- X 12	Rp. 36,000,000,-	
	PETUGAS PELAKSANA UJI			Rp. 28,800,000,-
	- Eks LIPI	1 Pers. X Rp. 800,000,- X 12	Rp. 9,600,000,-	
	- Drive Simulator	4 Pers. X Rp. 400,000,- X 12	Rp. 19,200,000,-	
	JUMLAH			Rp.5,443,080,000,-

Tabel 4.9
 Anggaran Harkamtibmas Pada Samsat Jakarta Selatan
 Sesuai DIPA/RKAKL TA. 2010
 Sumber data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2010

Pada tabel data 4.9 tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa Anggaran Harkamtibmas pada Samsat Jakarta Selatan sebesar Rp.5.443.080.000,- (Lima Milyar empat ratus empat puluh tiga ribu delapan puluh ribu rupiah), namun demikian anggaran yang ada tersebut masih dirasakan kurang mengingat biaya operasional pada Samsat cukup tinggi serta permintaan masyarakat terhadap pelayanan STNK di Samsat Jakarta Selatan cukup

meningkat seperti yang di sampaikan Kasubsi STNK Samsat Jakarta Selatan AKP I Nyoman Yogi Sik “ Itu saja masih Kurang, sukur-sukur bisa di tambah menjadi 2 (dua) kali lipat lebih baik lagi”.

4.4 Sarana dan Prasarana pada Samsat Wilayah Jakarta Selatan

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan adalah sarana dan prasarana. keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi pelanggan merasakan kepuasan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi. Gedung yang terlihat mewah, bagus, bersih dan representatif akan dapat memberikan persepsi awal yang nyaman dan baik pula, sebaliknya gedung yang terlihat kumuh, kotor dan semerawut akan memberikan persepsi yang negatif bagi pelanggan. Seperti yang di Sampaikan Ndaru pegawai Samsat Jakarta Selatan bahwa “kesan pertama yang sering di sampaikan Wajib pajak Pemilik kendaraan kepada petugas, terutama saat menyapa adalah kebersihan, kerapian dan kenyamanan gedung Samsat Jakarta Selatan”

Berdasarkan data pertanyaan yang dapat diperoleh penulis setelah di tanyakan kepada pemilik kendaraan yang melakukan proses di Samsat Jakarta Selatan, Fasilitas yang paling mencerminkan Transparansi adalah Samsat *Drive Thru* di samping fasilitas lain seperti Samling (Samsat Keliling) dan Gerai Samsat, seperti yang di sampaikan Nia salah seorang Wajib pajak Pemilik Kendaraan yang berdomisili di Cengkareng :

“ Fasilitas yang paling bagus dan modern serta transparant yang ada saat ini adalah Samsat *Drive Thru*, ini karena ada layar monitornya dan muncul nopol dan jumlahnya sekalian, serta cepat, ngak pake lama cuman 5 menitan selesai, Kalo di Samsat Keliling masih kesulitan mencari lokasinya jadi harus tanya sini-sana dulu sedangkan *Drive Thru* lokasinya tidak berubah tetap di depan Samsat Jakarta Selatan”

Fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki Samsat Wilayah Jakarta Selatan dalam mendukung penerapan Pelayanan Prima dalam mewujudkan tranparansi Pelayanan Polri menurut persepsi wajib pajak antara lain :

1) Gedung Kantor Samsat Jakarta Selatan.

Kantor Samsat Jakarta Selatan memiliki gedung yang baik, namun perlu adanya perbaikan dari segi dalam dan luar gedung. Apabila dilihat dari penampilan, kantor Samsat Jakarta Selatan belum memiliki fasilitas penunjang lainnya seperti taman bunga, sehingga penampilan kantor terkesan kusam dan tidak asri.

2) Tombol Kepuasan Pelanggan

Sebagai upaya peningkatan kenyamanan selama berada di gedung Samsat dan dalam rangka memperoleh *feedback* (umpan balik/ Masukan), maka Samsat Jakarta Selatan menempatkan tombol kepuasan di loket penyerahan, tombol berisi 3 (tiga) titik yang mewakili rasa sangat Puas , Puas dan Tidak Puas dimaksudkan agar masyarakat dapat menilai pelayanan yang di berikan oleh Petugas Samsat Jakarta Selatan.

3) Papan Tarif.

Dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat tentang kejelasan biaya administrasi STNK & TNKB, Samsat Wilayah Jakarta Selatan telah membuat papan tarif, sehingga masyarakat terhindar dari pungutan-pungutan diluar ketentuan sesuai dengan PP No 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Polri.

4) Papan Standart Waktu Pelayanan.

Salah satu bentuk sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah penyampaian lamanya waktu pelayanan pada masing-masing Pokja/bagian, sehingga masyarakat mengetahui tentang kepastian lamanya waktu pengurusan STNK dan SKPD, maka Samsat Jakarta Selatan menjamin bahwa lamanya pengurusan STNK & SKPD tidak akan lebih dari target yang telah ditetapkan, sesuai standarisasi waktu penyelesaian yaitu :

- a. Proses Pembaharuan = 30 Menit Kerja
- b. Proses Cek Fisik = 30 Menit Kerja
- c. Proses Kendaraan Baru = 6 Jam Kerja
- d. Proses Balik nama = 4 Jam Kerja

5) Loker Informasi.

Untuk memberikan informasi se jelas-jelasnya kepada masyarakat tentang mekanisme, prosedur dan persyaratan, maka Samsat Wilayah Jakarta Selatan telah membuat layanan informasi secara manual maupun komputer yang bisa diakses secara langsung oleh masyarakat. Loker informasi telah ada, tetapi belum berfungsi secara optimal. Hal ini disebabkan karena petugas piket loker belum terjadwal dengan baik, dan masih terpisah-pisah. Hal ini terlihat hanya petugas dari kepolisian yang ada, sedangkan petugas dari instansi lain tidak ada, sehingga apabila ada masyarakat bertanya tentang pajak ataupun yang lainnya, petugas yang ada tidak dapat memberikan solusi secara cepat, tepat dan akurat.

6) Papan Petunjuk Arah Dan Lokasi.

Sebagian besar wajib pajak yang datang ke gedung Samsat belum mengetahui tata cara, letak loker pelayanan dan persyaratan pengurusan. Mengantisipasi hal tersebut Samsat Jakarta Selatan secara terus menerus menginformasikan proses pelayanan, letak loker dan persyaratan melalui papan petunjuk yang dipasang di luar area gedung dan di setiap lantai.

7) Layanan Pengaduan

Complaint/keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Wilayah Jakarta Selatan dapat disampaikan secara langsung melalui telepon, SMS (*Short Messaging Services*), *e-mail* dan langsung melalui Ruang Pelayanan Pengaduan. Untuk

menyampaikan saran, masukan atau keluhan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan yang tersedia ditiap-tiap lantai.

8) Loker Pelayanan Pembayaran.

Loker pelayanan pembayaran saat ini telah ada di setiap lantai, tetapi hal tersebut belum mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan seiring meningkatnya volume pemilik kendaraan di DKI Jakarta. Hal ini menyebabkan penumpukan wajib pajak di loket-loket pembayaran, hingga dapat menimbulkan keresahan wajib pajak akan kenyamanan dan keamanan.

Pada tabel data dibawah ini, dijelaskan data alat alsus yang dimiliki pada Samsat Jakarta Selatan, sebagai berikut :

NO.	JENIS	KONDISI			JML
		B	RR	RB	
A.	<u>ALUT/ALSUS</u>				
1	Tongkat Polri	100	-	-	100
2	Borgol	-	-	-	-
3	Senter Lantas	100	-	-	100
4	Alat Deteksi Cepat	-	-	-	-
5	Jas Hujan	5	-	-	5
6	Suspender	-	-	-	-
7	Klinik Mengemudi	-	-	-	-
8	Traffic Cone	-	-	-	-
B	<u>ALKOMLEK</u>				
1	Handy Talky	-	-	-	-
2	Helmet Speaker	-	-	-	-
3	Radio Mobil	-	-	-	-
4	Public address	-	-	-	-
5	Wireless	1	-	-	1
6	Mega Phone	-	-	-	-
Total		206	-	-	206

Tabel 5.0
Data Alut/Alsus Pada Samsat Jakarta Selatan
Sumber data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2010

Pada tabel data 5.0 tersebut dapat dijelaskan bahwa masih minimnya alat alsus yang dimiliki oleh Samsat Jakarta Selatan, sehingga perlunya penambahan Alat/alsus pada Samsat karena hal tersebut dapat mempengaruhi mutu pelayanan kepada masyarakat. “Sarana prasarana yang di miliki Samsat Jakarta Selatan dirasakan Cukup namun jika mau di tambah ataupun di perbaiki akan menjadi lebih meningkatkan kinerja anggota” seperti disampaikan Paur TU Jakarta Selatan.

4.5 Kondisi Pelayanan pada Samsat Jakarta Selatan

Dalam era globalisasi yang dalam kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Dalam penyelenggaraan negara, terdapat asas-asas umum yang harus dijadikan acuan bagi pemerintah dalam. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan layanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu efisien, efektif, dan tetap menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Untuk mengarahkan organisasi agar mempunyai budaya Pelayanan Masyarakat, maka ada beberapa langkah yang harus dilalui, yaitu menetapkan filosofi pelayanan, mencari pemimpin pelayan masyarakat (*service leader*), dan bersedia menjadikan Samsat Jakarta Selatan sebuah organisasi yang terus belajar dari pengalaman. Yang pasti, pelayanan seperti apa yang akan disampaikan harus jelas. Apakah visi, misi dan komitmen pimpinan sudah ada, sudah tertulis, dan sudah dipahami oleh semua karyawan di segala tingkat? apabila sudah dimiliki, saat ini disimpan

dimana? apakah masih tersimpan dengan rapi di bagian Sumber Daya Manusia? atau sudah disosialisasikan kepada semua karyawan, termasuk setiap karyawan baru? hal ini sangat penting, mengingat tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan harus jelas di mata semua karyawan di segala lapisan. Karyawan harus memilik satu gambaran ke mana arah pelayanan yang dituju oleh organisasi. (Handito Hadi Joewono, Jangan Sekadar Service. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.2003. hlm.114.)

Pelayanan di kantor Samsat Jakarta Selatan pada mulanya menghadapi berbagai kendala teknis maupun non teknis. Kendala teknis diantaranya ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai, sistem dan metoda yang belum di tetapkan seperti standar operasional prosedur (SOP), dan kualitas SDM yang kurang baik dari kuantitas maupun kualitas. Kendala non teknis berasal dari adanya komitmen pimpinan Samsat Jakarta Selatan yang belum di ketahui oleh seluruh Anggota Samsat Jakarta Selatan dibuktikan dengan adanya pernyataan secara tertulis baik itu bentuk visi, misi, motto dan janji layanan yang belum di Hafal oleh anggota.

Seperti yang di sampaikan Kasubsi Samsat Jakarta Selatan AKP I Nyoman Yogi, SiK. bahwa:

“Belum semua memahami tentang pernyataan visi, misi ataupun komitmen manajemen Samsat Jakarta Selatan yang sudah dinyatakan secara tegas dan eksplisit terhadap terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat, namun sebagian kecil anggota tersebut karena masih baru saja bergabung di Samsat Jakarta Selatan”

Visi dan misi Samsat Jakarta Selatan saat ini adalah sebagai berikut :

4.5.1 Visi Samsat Jakarta Selatan

“Terwujudnya Pelayanan Prima demi Kepuasan Masyarakat”.

4.5.2 Misi Samsat Jakarta Selatan

1. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) secara cepat, tepat dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku
2. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
3. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, kendaraan bermotor yang diperlukan, untuk pengambilan keputusan
4. Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia (SDM).

4.5.3 Motto Layanan

“ Kami Memang Belum Sempurna Tapi Kami Selalu Berusaha “

4.5.4 Janji Layanan

“Pelayanan Yang Cepat, Aman, Benar, Tidak Diskriminatif dan Akuntabel”

Dengan adanya pernyataan Visi dan Misi pada Samsat Jakarta Selatan, sehingga pernyataan Visi dan Misi dapat memperjelas kinerja Samsat Jakarta Selatan khususnya dalam mewujudkan pelayanan prima.

Berikut ini adalah tabel data mengenai kegiatan pelayanan STNK pada Samsat Jakarta selatan dari tahun 2008, 2009 dan sampai dengan bulan maret tahun 2010, dengan perincian sebagai berikut :

NO	URAIAN	TAHUN		
		2008	2009	2011 (s/d Maret)
1	BBN I	129.730	161.999	34.413
2	BBN II	109.476	99.801	24.221
3	PEMBAHARUAN STNK 5 TH	192.744	138.681	22.824
4	CD / CC	515	568	115
5	RHS	8.135	8.497	2.672
6	STCK	409	1.341	274
Jumlah		441.009	410.887	84.519

Tabel 5.1

Data Giat Pelayanan STNK pada Samsat Jakarta Selatan

Sumber data : Tata usaha wilayah Jakarta Selatan, maret 2011

Dari tabel 5.1 diatas dapat dijelaskan bahwa permintaan pelayanan masyarakat terhadap STNK dari tahun 2008 s/d Maret 2010 sangat meningkat, dengan demikian jelaslah diperlukannya pelayanan yang prima dari para petugas Samsat dilapangan, sehingga masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh personel Samsat.

Pada tabel data dibawah ini juga dijelaskan jumlah pengeluaran STNK yang dikeluarkan oleh Samsat Jakarta Selatan, adapun jumlah pengeluaran STNK pada tahun 2010, dengan perincian sebagai berikut:

No	Janis Kendaraan	Pendaftaran baru	Penelitian ulang	Penggantian	STCK	Jumlah	Ket
1	Kendaraan Penumpang						
	Umum	406	77.618	36.666	-	114.690	
	1. Pemerintah	157	20.614	2.447	-	23.218	
	2. Swasta	41.385	62.354	11.638	1.341	115.377	
	Tidak Umum						
	1. Pemerintah	0	0	0	0	0	
	2. Swasta	0	0	0	0	0	
2	Mobil Beban						
	Umum	341	24.767	3.388		28.496	
	1. Pemerintah	146	12.766	544		13.456	
	2. Swasta	3.992	30.212	3.035		37.239	
	Tidak umum						
	1. Pemerintah	0	0	0	0	0	
	2. Swasta	0	0	0	0	0	
3	Mobil Bus						
	Umum	14	2.619	58		2.691	
	1. Pemerintah	1	1.075	91		1.167	
	2. Swasta	4	3.270	1.170		4.444	
	Tidak Umum						
	1. Pemerintah	0	0	0	0	0	
	2. Swasta	0	0	0	0	0	
4	Sepeda Motor						
	1. Pemerintah	429	5.966	8.833		15.228	
	2. Swasta	115.088	333.780	69.327		448.937	
5	Ran Khusus	(Roda 3)	3.326	1.484		4.846	
		36					
JUMLAH		161.999	578.367	138.681	1.341	956.789	

Tabel 5.2

Jumlah Pengeluaran STNK Tahun 2011

Sumber data : Tata usaha wilayah Jakarta Selatan, maret 2011

Pada tabel 5.2 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pengeluaran STNK sangat meningkat, hal ini disebabkan karena kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan R2 maupun R4 sangat tinggi, sehingga permintaan pelayanan pembuatan dan Pergantian STNK kendaraan bermotor sangat meningkat.

4.6 Sistem dan Metoda Pelayanan di Samsat Jakarta Selatan

Penyimpangan aparat birokrasi dalam menjalankan pelayanan untuk masyarakat di kantor-kantor pemerintah daerah umpamanya telah lama terdengar. Para aparat itu dicap lebih mementingkan dirinya sendiri dari pada mengurus kepentingan warganya. Masyarakat lebih banyak diperlakukan sebagai objek, sapi perahan, ketimbang sebagai subjek yang perlu diberi perlakuan yang baik sebagai warga negara. Mereka tidak peduli dengan keluhan dan aspirasi yang muncul dan malah cenderung membedakan dalam pemberian pelayanan; orang-orang yang memiliki uang, berkuasa, keluarga, konco atau kroni, dan golongannya akan mendapatkan prioritas.

Bahkan banyak aturan yang oleh aparat pemerintah "dipelintir" seenaknya sendiri. Mekanisme dan prosedur administratif yang sesungguhnya cukup mudah kemudian dibuat berbelit-belit. Dalilnya, "kalau urusan bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah". Melalui dalil itu, mereka bisa mendapatkan *extra money*. Kecepatan dan keakuratan pelayanan bukanlah target utama, yang menjadi target adalah berapa besar barang atau uang yang bisa didapat dari pelayanan itu. Slogan *one day service* yang terus-menerus dikumandangkan, memang sekadar slogan, hanya *lips service*, retorika saja.

Hal lain yang juga sering menjadi kendala, yaitu aturan main dalam birokrasi cenderung untuk selalu mengontrol pelaksanaan wewenang yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya. Hal ini terlihat masih diperlukannya persetujuan, konfirmasi, dan sejenisnya atas pelaksanaan suatu tugas, sementara tugas tersebut sudah menjadi wewenang pegawai yang bersangkutan. Keadaan ini tidak saja akan memperlambat dalam penyelesaian pekerjaan, tetapi juga akan menciptakan "ketergantungan" masyarakat kepada kerja aparat birokrasi dengan segala implikasinya seperti ingin jalan pintas dan sejenisnya, hal ini disampaikan Dedi seorang Biro Jasa yang biasa mengurus di Samsat Jakarta Selatan bahwa :

”Terkadang mengurus berkas bisa lama juga pak, nunggu sehari karena belum di tanda tangani oleh Petugasnya, alasannya harus lapor Komandan terlebih dahulu, namun sebagian besar alhamdulillah lancar saja, yang paling cepat kalau kita mengurus di *Drive Thru* karena tidak perlu turun dari mobil dan prosedurnya simple”.

SAMSAT Wilayah Jakarta Selatan secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat/wajib pajak. Secara internal, peningkatan kualitas layanan dilakukan dalam bentuk penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 dan sudah mendapat pengakuan dari lembaga audit independent. Melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 SAMSAT Jakarta Selatan dituntut untuk selalu memperbaiki kinerja mutu layanan secara berkesinambungan.

Perbaikan kinerja akan berhasil apabila ditetapkan mekanisme/prosedur pada setiap proses yang ada di SAMSAT Wilayah Jakarta Selatan. penerapan system antrian secara FIFO (*First In First Out*) pada loket pelayanan di masing-masing bagian serta penggunaan sistem nomor antrian merupakan bagian perbaikan layanan yang dilakukan oleh SAMSAT Wilayah Jakarta Selatan. system ini kan mengurangi adanya antrian panjang, tingkat kenyamanan berkurang karena suhu udara menjadi pengap, ruang tunggu terasa sempit dan keamanan menjadi rawan akan tindakan kriminal, hak itu menyebabkan keamanan kurang terjamin. Antrian juga dapat menyebabkan waktu wajib pajak banyak terbuang percuma pada saat mengantri panjang.

Sistem yang ada belum mampu menumbuhkan suatu ide-ide atau gagasan terobosan/inovasi metode dari manajemen untuk meningkatkan kinerja pelayanan demi mencapai penerapan pelayanan prima. Manajemen masih bersikap pasif, dimana masyarakat yang harus aktif mengurus STNK dan PKB di Kantor Samsat yang telah ada. Sistem yang ada juga masih diskriminasi, dimana yang wajib pajak kenal ataupun biro jasa lebih didahulukan, dan masyarakat umum lainnya ditanggguhkan layanan. Hal ini menyebabkan proses layanan sebagian besar masyarakat lainnya menjadi lebih lama ataupun tertunda ataupun menjadi korban diskriminasi pelayanan.

Terkait dengan proses layanan diskriminasi tersebut di atas, hal ini menyebabkan penumpukan wajib pajak sehingga antrian menjadi panjang. Berdiri di antara antrian panjang kala hendak melakukan pengurusan STNK dan PKB, tentu bukan suatu hal yang menyenangkan.

Waktu merupakan komponen penting bagi kehidupan di kota besar, sehingga perlu adanya kepastian waktu. Bagi sebagian besar masyarakat terutama bagi masyarakat di kota besar seperti DKI Jakarta, waktu merupakan komponen penting dalam beraktifitas, baik profesi sebagai pegawai suatu institusi, profesional maupun pebisnis/pengusaha. Samsat Jakarta Selatan belum menetapkan standar waktu pelayanan untuk masing-masing layanan.

Mekanisme pelayanan di Samsat telah lama ada seiring keberadaan Samsat di tengah-tengah masyarakat, sesuai dengan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat). Hanya saja pelaksanaan teknis di lapangan belum diatur secara eksplisit (jelas) sehingga memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Samsat Jakarta Selatan belum memiliki SOP secara tertulis.

Respon dari masyarakat terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh Samsat Jakarta Selatan dilakukan dalam bentuk manajemen *complaint* dan manajemen umpan balik/saran. Untuk dapat mengetahui *complaint* yang diberikan dan umpan balik/saran dari masyarakat dilakukan dengan penyediaan posko pelayanan informasi dan pengaduan, penyebaran kotak *complaint* yang disimpan di masing-masing lantai. Disamping itu tersedia juga akses informasi dan pengaduan melalui telepon, email dan pesan layanan singkat/SMS ke 1717 (*Short Messaging Services*). Evaluasi dan tindak lanjut dari keluhan/*complaint* dilaksanakan cara berkesinambungan dengan monitoring oleh Perwira Regident untuk selanjutnya disampaikan kepada pimpinan masing-masing instansi.

Pada tabel data dibawah ini merupakan data komplain masyarakat tentang Kritik dan Apresiasi Positif terhadap pelayanan Samsat Jakarta Selatan, melalui via sms ke TMC Polda Metro Jaya, adapun isi dari komplain/sms tersebut sebagai berikut :

NO	JAM	PENGIRIM SMS	ISI SMS	KET
1.	11 Januari 2010 10:22:40	6281316490340	tolong kpd polri,ada petugas di samsat jak-tim yg merokok diruang krja,sgt tdk etis.tdk sopan,tlg diprbaiki aparat tsbt.	Samsat Jakarta Timur
2.	26 Januari 2010 12:00:39	102344980512234	Minta tlng ditindak lanjuti smst ckrng bag mut pendaf terlalu besar,sy sebagai wp merasa keberatan pak...	Samsat Cikarang
3.	Februari 2010 09:42:57	62811165660	Selamat siang sy pak agus di jakarta barat mengurus perpanjangan stnk di samsat jakarta barat terima kasih buat pak polisi yg bertugas di bagian pendaftaran dan perpanjangan stnk ramah dan profesional hanya saya heran kenapa dibagian cek fisik pada saat pengambialan hasil cek fisik diminta biaya rp.20.00 0 ketika diminta tanda terima dikatakan tidk perlu tanda terima apakah biaya ini resmi? Sementara di loket pendaftaran bagian dalam semua biaya ada tertu makasih	Samsat Jakarta Barat
4.	22 Februari 2010 13:55:11	6285219616712	Pelayanan tunggakan dan piskal samsat ckarang sangat lamban 3jam . Mhon dipercepat	Samsat Cikarang
5.	24 Februari 2010 10:01:30	108923657767893	Slmt Pagi, agak complain dikit ya pak/bu polisi, knapa kertas untk stnk kok kualitasnya tdk bagus nh, tdk than lembab dkit kusut, sbek. Trima kash.	KASI STNK
6.	04 Maret 2010 06:14:01	1841284825452	Kenapa kl saya datang jam 10 selalu dibilang formulir sdh habis ya? Sdh 4 kali kesana kehabisan terus yg di ragunan.	Samling Jakarta Selatan
9.	24 Maret 2010 10:19:58	1573110555418	Halo TMC Knp ya samsat keliling yg ada di LTC TRADE CENTER mengutamakan dari biro jasa jadi sy mesti bolak balik deh Tks ya	Samling Jakarta Barat

10.	01 April 2010 21:36:40	6281389358081	Brantas pungli oleh oknum di kepolisian depok,samsat depok,bpk cek itu kalau tidak percaya info dari sy...kalau disamsat depok,mau bayar PAJAK kendaraan(bukan mati stnk)bila msh kredit membawa surat pengantar leasing masih dikenakan biaya jg,tlg bpk cek jg...TERUSKAN REFORMASI DI KEPOLISIAN,INI bukan ORDEBARU lagi	Samsat Depok
11.	02 April 2010 08:48:44	6281382304944	lapor tolong bersikan calo2 yang terdapat di samsat jakarta timur sgt memaksa yg terdapat dikantin sy slaku mahasiswa borobur n slaku pendiri alansi maha siswa hukum nasional peduli indonesia n slaku anggota hmi jaktim merasa malu melihatnya.ditambah oknum samsat yg terang2 meminta uang.jk tdk ditanggapi s	Samsat Jakarta Timur
13.	14 April 2010 10:35:27	6281311614867	Saya kurang puas dgn pelayanan samsat ciledung ditempat pembayaran masih ada pungli kecil x2 lan kapan polisi kita jujur,sudah banyak contoh	KASI STNK
16.	30 April 2010 14:39:24	622133069944	Pelayanan samsat bsd lebih mendahulukan biro jasa dari pada perorangan!	Samsat BSD
17.	18 Mei 2010 22:46:11	622171606028	Slmt sore.Sy sbg wajib pajak sgt kecw atas pelayanan samsat cikarang yg sgt ber-tele2 yg ga jls &jg mahal tp ga sesuai dg pelayanannya yg sgt lama.Mhn perhatian	Samsat Cikarang
18.	07 Juni 2010 15:02:08	6281317131901	Pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat cikokol sangat lama (mendaftar jam 8.30 selesai jam 14.45), janjinya 1 jam, petugas lebih memilih melayani para penyedia jasa yg berkasnya bertumpuk2. Sumber masalah adalah petugas pemda yg mengatur masuknya berkas ke kasir setelah dinyatakan lengkap. Petugas kasir hanya mengikuti alurnya. Penyebab kedua adalah mesin antrean yg rusak dan tdk diperbaiki, menyebabkan oknum bermain menyelipkan berkas. Harap dit indaklanjuti. Terima kasih. Wajib pajak	Samsat Cikokol
19.	22 Juni 2010 15:16:58	6281585646256	Samsat depok tdk sesuai dengan janji pelayanannya,hanya untuk membayar pajak 4jam lebih belum selesai juga,kasihannya rakyat yg sudah taat membayar, dikarenakan ban	Samsat Depok

22.	29 Juni 2010 11:16:22	6281389591574	Ass...Pak Polisi Yang Baik Hati...Saya Baru Selesai Perpanjangan STNK.. Pajak Saya Bayar Fuel Bahkan Kembaliannya Masih Kurang 500 Rp..Tp Plstik Stnk Tidak Ada Dgn Alasan Blm D Kirim Dr Pemda...Masyarakat Hrs Byr Pajak Fuel Tp Tdk Sesuai Dgn Pelayanan Dan Staff Yg Melayani Tidak Ramah	KASI STNK
23.	30 Juni 2010 11:31:07	6281383785584	Selamat Siang,Mohon Di Tertibkan Pungli D Bagian Pembuatan Plat Nomor D Samsat Depok,Ini Yg Ke Sekian Kalinya Sy Laporkan Terimakasih.	KASI STNK
26.	23 Juli 2010 19:58:04	6285213823993	sebaiknya di depan loket cek fisik ranmor ditulis dg jelas biayanya terutama di samsat depok. kmrn tgl 21 sy dimintai uang 25rb. trimakasih	Samsat Depok
27.	28 Juli 2010 13:31:01	1152030496621	Ada petugas di bag pengesahan di kantor Samsat Cikarang Kab Bekasi minta uang 30 ribu untuk perpanjangan STNK perusahaan meski dokumen sdh lengkap. Mohon di ton di tindak.	Samsat Cikarang
30.	24 Agustus 2010 13:20:00	6281389358081	Sy sdg byr pajak kendaraan disamsat beksi kotamadya,dipungli 20rb buat acc bpkb padahal sudah bw pengantar dari dealer/leasing,katanya sdh 2 minggu pelaksanaanya,pungutan diloket VII bgian mobil,stnk sy a/n.gufron	KASI STNK
32.	03 September 2010 10:28:34	6281399158206	Pagi.bpk polisi yg terhormat.sy mau mengadu pelayanan samsat cikarang.pd hr ini sy mengurus pajak mbl perusahaan di samsat cikarang dgn data lengkap dan sy bawa bpkb asli.masa msh kena biaya 30.000.alasan uang liga lisir bpkb,dimana2x (samsat manapun)kal sdh lengkap tdk kena biaya.apa ini akal akalan sa ap bayar 30.000.utk uang ligalisir bpkb pd hal ada surat keterangan.tolong pk di tanggapi.banyak yg ngeluh dgn pelayanan samsat cikaran.aparat nya enggak malu 2x nawarin jasa ke wajib pajak. enggak ada takut sama sekali.tks	KASI STNK
33.	08 September 2010 10:48:47	1297990392233	Khususnya samsat cileduk yg masih prakteknya dilapangan masih minta uang 25000 untuk bagian cek fisik motor,..	Samsat Ciledug

34.	20 September 2010 11:56:50	6285287886120	Selamat siang pak.. saya ad pengaduan bahwa di samsat jakbar ada pungli yg tdk sesuai dgn yg tercantum di stnknya.. saya melakukan perpanjangan stnk sendiri dikenakan biaya 120 rb dr 108.5 rb.... mohon dibersihkan orang2 spt itu..terima kasih	Samsat Jakarta Barat
35.	23 Oktober 2010 09:53:12	6285691100019	Cek fisik kendaraan bermotor roda 2 disamsat Ciputat dikenakan biaya Rp30.000, tapi tidak ada tanda terima pembayaran. Mohon informasinya	Samsat Ciputat
36.	26 Nopember 2010 16:24:58	6281281097163	Katanya polisi zero komplain, mslh pajak disamsat kota tangerang masih minta duit,kasar bgi preman, oknum itu namanya kasmadi. Buktikan slogan, yg terpampan9	Samsat Kota Tangerang
38.	07 Desember 2010 10:19:29	6281380616154	Di samsat kab. Bekasi, di cikarang, masih banyak calo yg bekerja sama dg petugas samsat, sehingga yg ngurus sendiri di pinggirkan/tdk di utamakan, mohon perhatiannya.	Samsat Bekasi, dan Samsat Cikarang

Tabel 5.3
Data komplain/kritik Masyarakat melalui Via SMS
Sumber data : TMC Polda Metro Jaya, Tahun 2010

Dari tabel data 5.3 yang berisi sms ke 1717 TMC (*Traffic Management Center*) Ditlantas Polda Metro Jaya diatas dapat dilihat bahwa masih adanya komplain maupun kritik tentang pelayanan yang dilakukan oleh personel Samsat Jakarta Selatan, maupun Samsat yang lainnya sehingga hal tersebut dapat membuat Citra Pelayanan Polri buruk, namun sebaliknya masih ada apresiasi yang masuk terutama yang berkaitan operasional Samsat *Drive Thru*, oleh karena itu agar pelayanan Samsat *Drive Thru* kedepan dapat ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, yaitu terwujudnya Pelayanan Prima, untuk apresiasi dapat dilihat pada table sebagai berikut :

NO	JAM	PENGIRIM SMS	ISI SMS	KET
1.	29 Januari 2010 13:38:34	6285691991901	kpd kapolda metro jaya saya sangat puas dgn pelayanan di samsat Jakarta barat,cepat,akurat,polisinya ramah, trimakasih didik wijanarko, ciledug,	Samsat Jakarta Barat
2.	29 Januari 2010 18:00:56	1592530812280	trimakasih Pak Polisi atas pelayananya yang ramah dan cepat dlm pengursanya perpanjangan STNK di SAMSAT BARAT	Samsat Jakarta Barat
3.	29 Januari 2010 18:11:13	149354236482994	Trimksh pak plisi ats playanany yg cpat dn rmah dismsat wlayh jkart brat.	Samsat Jakarta Barat
4.	29 Januari 2010 18:15:14	6281386954366	trimsh samsat barat atas pelayananya yg cepat	Samsat Jakarta Barat
5.	31 Januari 2010 11:45:21	6285710893888	Sy puas dng pelayanan di gerai samsat tmn palem. Dgn pelayanan yg rmh dr pak Satrio n ga perlu tggu lama 5mnt jd. Ttp dipthnkan.. Thanks.	Samsat Jakarta Barat
6.	01 Februari 2010 09:44:40	6281310884701	Ass. Slmt pg pa polisi. Sy sngat bersyukur d trmkasih kpd samsat dpk krn stnk sy dah selesai dlm wktu 15 menit jd sy ga telat unt mengantar orangtua kermh skt.	Samsat Depok
7.	01 Februari 2010 11:56:58	6285718602563	Puas,Cepet,nyaman, & ramah..Pelayanan perpanjangan R-4 daerah Samsat Selatan kurang lebih cuma 5 menit,,Terimakasih buat para petugasnya!	Samsat Jakarta Selatan
8.	08 Februari 2010 08:47:42	622170228722	Pelayanan Drive Thru Barat Bagus.	Samsat Jakarta Barat
9.	08 Februari 2010 09:01:35	1376730208049	Samsat barat pelayanannya sangat memuaskan.	Samsat Jakarta Barat
11.	12 Februari 2010 08:44:44	6281388667171	saya merasa puas dengan layanan drive thru yang baru dioperasikan. selamat atas prestasi kepolisian.teriakasih.	KASI STNK
12.	12 Februari 2010 09:02:40	628161346292	Saya puas atas pelayanan drive tru, hanya 5 menit, terimakasih samsat Jakbar	Samsat Jakarta Barat
13.	12 Februari 2010 10:32:16	6281311556720	Saya berterima kasih atas pelayanan samsat drive thru sangat puas dan menyenangkan.jadi semangat bayar pajak nih.	KASI STNK

14.	12 Februari 2010 18:46:54	138552865252462	Saya sangat puas memperpanjang stnk (pelayanannya cepat)	KASI STNK
15.	16 Februari 2010 10:14:14	6285691991901	Kpd Yth Bpk Kapolda, saya bANg9a dgn pelayanan disamsat jkt brt, polisinya ramah, pelayanan cepat, tdk ada calo, pelayanan drive thru cepat & efisien, didik, jaksel,	Samsat Jakarta Barat
16.	22 Februari 2010 10:39:20	6285211083693	Pak polisi saya ucapin makasih ngurus perpanjangan di samsat depok sgt memuaskan pelayanan nya cepat dan baik, makasih ya buat samsat depok	Samsat Depok
17.	22 Februari 2010 11:21:01	628159428856	Makasih pelayanan di samsat depok sangat baik dan cepat, tempat dan sarananya sgt memuaskan agar dipertahankan terus	Samsat Depok
19.	24 Februari 2010 08:17:13	6281210276458	Pelayanan yg baik dan cepat dr samsat bsd. Hanya 10 menit utk perpanjangan 2 stnk saya. Selamat dan terus ditingkatkan. From: putus-medang	Samsat BSD
20.	24 Februari 2010 09:06:40	622170672345	Sy puas dg pelayanan samsat drive thru jkt brt. Cepat dan tdk berbelit2 serta tdk ada calo	Samsat Jakarta Barat
21.	24 Februari 2010 09:09:05	628164827415	Sy sangat puas dgn pelayanan perpanjangan stnk di samsat jkt brt melalui drive thru yg tdk waktunya tdk lbi dri 5 menit dan dilayani dgn sangat ramah, trimakasi	Samsat Jakarta Barat
22.	24 Februari 2010 09:10:56	6285782606713	Wah cepet, nyaman, & ramah..pelayanan perpanjangan r-4 daerah samsat selatan kurang lebih cuma 5 menit,,terimakasih buat para petugasnya!	Samsat Jakarta Selatan
23.	24 Februari 2010 10:29:53	6285814962152	Enk ia sekarang disamsat selatan lebih bagus n lebih cpt. Perpanjangan mobil aja bsa selesai dalam 5menit d0ang! Gak capek deh nunggu lama2 lg. Thanks	Samsat Jakarta Selatan
24.	25 Februari 2010 11:18:39	6281326834552	sekarang samsat jak-sel tambah keren apalagi ada tombol pelayanan kritik...jd kita bisa milih apakah puas atau tidak thdp pelayanan!terimakasih dan terus tingkatkan pelayanan!	Samsat Jakarta Selatan
25.	25 Februari 2010 11:19:07	6285814059612	trimakasih kpada samsat jak sel atas pelayanan nya yg sangat memuaskan saya dlm mengurus surat2kendaraan saya.	Samsat Jakarta Selatan

26.	27 Februari 2010 13:19:04	6285810704400	Pelayanan Samsat Jak-Sel sangat Memuaskan.. Pertahankan!!	Samsat Jakarta Selatan
27.	01 Maret 2010 09:44:40	6281310884701	Ass. Slmt pg pa polisi. Sy sngat bersyukur d trmkasih kpd samsat dpk krn stnk sy dah selesai dlm wktu 15 menit jd sy ga telat unt mengantar orangtua kermh skt.	Samsat Depok
28.	01 Maret 2010 11:56:58	6285718602563	Puas,Cepet,nyaman, & ramah..Pelayanan perpanjangan R-4 daerah Samsat Selatan kurang lebih cuma 5 menit,,Terimakasih buat para petugasnya!	Samsat Jakarta Selatan
29.	02 Maret 2010 09:05:13	6281391649722	Terimakasih buat petugas Drive Thru Samsat Jak-Sel atas pelayanan yg sangat ramah,cepat & memuaskan!!	Samsat Jakarta Selatan
30.	02 Maret 2010 11:56:38	157514562230147	Sekarang disamsat selatan dalam pengurusan perpanjangan sangat cepat dan mudah. Terima kasih	Samsat Jakarta Selatan
31.	02 Maret 2010 15:44:22	6285697974466	terimakasih,ats lyanan pmbyran pjak stnk mtor drive thru...sya puas skali...., ttp tngtkn profesionalisme dan pngabdian kpd msyrkt.	KASI STNK
32.	03 Maret 2010 11:02:44	6281381344144	Pelayanan perpanjangan di samsat jak-sel skrang cepat,aman dan nyaman terimakasih pd petugasnya yg ramah tamah!	Samsat Jakarta Selatan
33.	03 Maret 2010 11:27:26	196298461506725	Disamsat selatan sangat baik dan mudah. Trima kasih	Samsat Jakarta Selatan
34.	03 Maret 2010 11:30:56	628129535577	Pak kapolda terimakasih pelayanan samsat depok sangat memuaskan cepat pelayanannya dan petugasnya ramah2. Smg samsat lain dpt mencontoh samsat depok. Tugino jl.raden saleh depok.	Samsat Depok
35.	03 Maret 2010 12:18:45	628129848131	Bravo smst cikokol brsh calo prpnjngn cpt tlng prtkn trim's	Samsat Cikokol
36.	03 Maret 2010 13:32:44	6281316559646	Samsat depok pnyananya mkn oke banyak arena bermainya! Terimksh bpk kapolda	Samsat Depok
37.	05 Maret 2010 14:37:38	6285782606825	terimakasih banyak kpd petugas samsat jaksel d perpanjangan atas pelayanan yg cepat,ramah sehingga dpt mempermudah saya dlm pngurusannya	Samsat Jakarta Selatan
38.	05 Maret 2010 15:17:03	143644437330205	tk's kpd polisi yg ada gerai palm .perpjpg stnk hanya 5 menit sdh jadi bravo polri	Samsat Jakarta Barat

39.	06 Maret 2010 10:15:08	628129047433	Hatur nuhun pisan ka para petugas samsat depok pelayanana sangat memuaskan saya perpanjang cepet dan ga neko-neko.semoga tetep dipertahankeunnya	Samsat Depok
40.	06 Maret 2010 10:23:40	6285281593388	Untuk petugas samsat saya ucapkan trima kasih atas pelayanan pkb yang sangat mudah tuk mengurus nya.Saran kami agar di tingkat kan terus pelayanan nya.	KASI STNK
41.	06 Maret 2010 11:20:38	6285782606830	Disamsat selatan pelayanan nya mudah dan cepat.terima kasih	Samsat Jakarta Selatan
42.	06 Maret 2010 11:54:59	6281391649711	Terimakasih bnyak kpd petugas pelayanan samsat drive thru jaksel selain pelayanannya cpt cm 5 menit petugasny jg ramah. . .	Samsat Jakarta Selatan
43.	17 Maret 2010 14:18:47	6281388142886	Yth.bpk kepala polisi,saya ingin menyampaikan rasa puas dgn adanya pelayanan pajak sepeda motor dgn sistem pembayaran loket antrian dengan cepat.dari mursyiar	KASI STNK
44.	24 Maret 2010 10:46:56	628128636383	Hari ini saya ibu Ramona Padmo usia 57 thn sangat bahagia dan bangga kepada polisi n petugas SAMSAT Bumi Serpong Damai (BSD) pelayanan nya begitu cepat,	Samsat BSD
45.	30 Maret 2010 08:57:04	628158012516	Terima kasih, saya sangat puas dengan layanan samsat jaktim, prpjng stnk mobil hanya 30 menit - pemilik mobil B 8735 TY	Samsat Jakarta Timur
46.	05 April 2010 11:54:29	110904017821551	terima kasih atas pelayanan samsat keliling jakbar..sukses selalu..pengirim dewi	Samsat Jakarta Barat
47.	09 April 2010 11:28:33	6285691395578	Trima kasih bp kapolda,dan seluruh jajaranya khususnya jakarta barat atas kemudahan perpanjang stnk,semoga polri semakin dekat dengan rakyat.	Samsat Jakarta Barat
48.	09 April 2010 11:53:37	6281383383417	Ass,terima kasih atas pelayanan Samsat berjalan di Jakarta Barat,saat sy urus perpanjangan STNK motor di Puri Kembangan,sy mendapatkan pelayanan yg sgt memuaskan,proses cepat tanpa berbelit2,terutama untk Bp.Chandra R,terima kasih atas jawaban nya yg sopan dan ramah penuh rasa kekeluargaan,smg Polri tetap jaya,wass:-)	Samsat Jakarta Barat
49.	09 April 2010 22:41:12	62811236155	Pelayanan di samsat polda metro sangat memuaskan thanks bpk kapolda dan direktur lantas atas kebijakannya	KASI STNK

50.	17 April 2010 12:04:13	187836413791934	Terima kasih untuk pelayanan SAMSAT keliling Jakarta-Barat..-Citra DwiLestari-	Samling Jakarta Barat
51.	20 April 2010 10:58:18	114430629080193	Salut dg samsat depok. Pelayanan stnk sdh lbh cepat dan lancar. Tdk membedakan rakyat biasa dg pejabat. Saluuut bpk polisi.	Samsat Depok
52.	21 April 2010 08:26:21	628113801995	Hebat pak polisi...terima kasih pak...keluhan saya kemarin sudah direspon tadi pagi...di fly over ciputat, pagi hari tdk macet total...angkutan umum yg mangkal sdh digusur polisi...terima kasih pak...saya bangga dengan Polisi...kami merindukan sosok polisi seperti ini pak.. Tolong dipertahankan kelancaran	KASI STNK
53.	22 April 2010 09:52:01	1607535761772	terimakasih, pelayanan yg sangat memuaskan. kurang dari 5 menit.	KASI STNK
54.	22 April 2010 09:54:29	1927980560420	trima kasih atas pelayanan kllng jakbar	Samling Jakarta Barat
55.	24 April 2010 10:42:05	1068373528536	terima kasih samsat bsd atas pelayanannya yg cepat dan akurat. saya baru prpanjang stnk tidak sampai 30 menit sudah selse.	Samsat BSD
56.	28 April 2010 15:53:54	628161185261	Selamat sore saya mengucapkan banyak terima kasih atas pelayanan yg diberikan oleh petugas samsat utara ,saya sangat puas atas pelayanan yg cepat dan santun	Samsat Jakarta Utara
57.	29 April 2010 13:52:54	622170778788	Terima kasih bpn ibu police km menikmati ppanjang stnk d dpn lindeteves praktis cpt tanpa biaya tambhan.trims dr dewi	Samling Jakarta Barat
58.	08 Mei 2010 09:26:34	628161494398	Saya sangat terbantu dengan adanya pelayanan masyarakat yg di lakukan di Samsat depok. Semoga pelayanan ini di pertahankan (Tjahyono wartawan Kompas)	Samsat Depok
59.	18 Mei 2010 08:59:17	628121004568	JHari ini saya perpanjangan STNK di samsat Depok tapi ditolak o/ bpk penerima berkas km BPKB beda nama dan blm di laporkan ke Polda Metro, saya merasa bahwa ini adlh kesalahan pihak samsat yg memberi tau saya akhirnya saya mengadu ke pelayanan pengaduan di samsat Depok, Alhamdulillah semua berjalan lanca r berkat bantuan petugas pelayanan pengaduan	Samsat Depok

60.	01 Juni 2010 13:31:34	622132934938	kepada samsat keliling jkt barat . saya mengucapkan terima kasih atas pelayanannya yg cepat untuk perpjg stnk. dr clarissa.	Samling Jakarta Barat
61.	23 Juni 2010 12:01:40	628129526002	wouw ngurus prpanjangan stnk playanan drive thru guampang buanget benar2 hanya 5 mnt. trm ksh & bravo polri	KASI STNK
62.	24 Juni 2010 11:48:33	62811867912	Salut! Hebat! Utk Mobil Samsat Keliling, Urusan Byr Pjk Mobil Hanya Perlu Waktu 5 Menit Tlebih Krn Sy Perempuan Jd Didahulukan Di Antrian Yg Isinya Pria	KASI STNK
63.	24 Juni 2010 19:20:07	62811987758	Apresiasi yg tinggi buat Samsat Jakarta Timur, proses pengurusan perpanjangan STNK sangat teratur dan cepat. Thanks	Samsat Jakarta Timur
64.	26 Juni 2010 14:27:59	628129678090	terima kasih atas pelayanan yg ramah & cepat dari petugas mobil samsat Keliling kembangan, jak-bar. keep up the good work! lanovia, warga jak-bar	Samling Jakarta Barat
65.	07 Juli 2010 13:42:32	6285780425338	terima kasih ke pada polda yg telah membantu masyarakat membuat stnk	KASI STNK
66.	Agustus 2010	-	-	-
67.	September 2010	-	-	-
68.	07 Oktober 2010 08:50:48	628125849452	Makasih samsat hebat Go Online-reply nya cepat. bravo polda.	KASI STNK
69.	November 2010 13:00:19	628561469746	terima ksh atas pelayanan samsat keliling jakarta barat yg mudah dan cepat (renny)	Samling Jakarta Barat

Tabel 5.4

Data Apresiasi Positif Masyarakat melalui Via SMS
Sumber data : TMC Polda Metro Jaya, Tahun 2010

4.7 Samsat *Drive Thru* di Samsat Jakarta Selatan

Menyikapi banyak kritik dan komplain atas pelayanan, Polda Metro Jaya mengoperasionalkan Samsat *Drive Thru* sebagai bentuk pelayanan prima bagi para wajib pajak. Lokasi Samsat *Drive Thru* sendiri terletak di depan kantor Samsat Jakarta Selatan di kawasan Polda Metro Jaya. Di jalan beraspal ditulis arah menuju Samsat *Drive Thru* agar wajib pajak tidak tersesat saat mencari lokasi Samsat *Drive Thru*. Terdapat 2 loket disediakan di Samsat *Drive Thru* ini untuk melayani wajib pajak. Dalam

pelaksanaannya, wajib pajak (WP) atau pemilik kendaraan cukup membuka jendela kaca mobilnya dan mendatangi loket I untuk menyerahkan BPKB, STNK, dan KTP asli kepada petugas untuk input data. Selanjutnya, WP menuju ke loket II untuk membayar pajak yang sudah ditetapkan.

Melalui Samsat *Drive Thru* diharapkan bisa mengurangi antrean di gedung Samsat karena prosesnya cepat. Namun, layanan *Drive Thru* ini masih memiliki keterbatasan. Layanan *Drive Thru* baru bisa diterapkan bagi wajib pajak yang kendaraannya sudah balik nama atas nama pemiliknya. Untuk pemilik kendaraan yang belum balik nama, yang beli mobil bekas misalnya, harus balik nama dulu, baru bisa bayar di *Drive Thru*. Seperti yang di sampaikan Kasi STNK Kopol Iwan Saktiadi, SiK bahwa :

“Memang belum semua proses 100% terakomodir oleh Samsat *Drive Thru* dikarenakan persyaratan yang memang harus dilengkapi pemilik kendaraan, namun dengan adanya Samsat *Drive Thru* bisa memangkas birokrasi yang selama ini menjadi kendala di Samsat Jakarta Selatan dan juga Samsat lainnya di wilayah DKI Jakarta”

Samsat *Drive Thru* ini merupakan salah satu terobosan dalam program *quick respons* Polri dalam rangka merespons secara cepat masyarakat. Tidak hanya itu, dengan sistem itu mengurangi pungli yang sering dilakukan oknum Polri. Peningkatan pelayanan ini akan berimbas pada peningkatan pajak asli daerah (PAD), karena setiap pemilik kendaraan yang akan melakukan pembayaran lewat Samsat *Drive Thru* harus atas namanya sendiri.

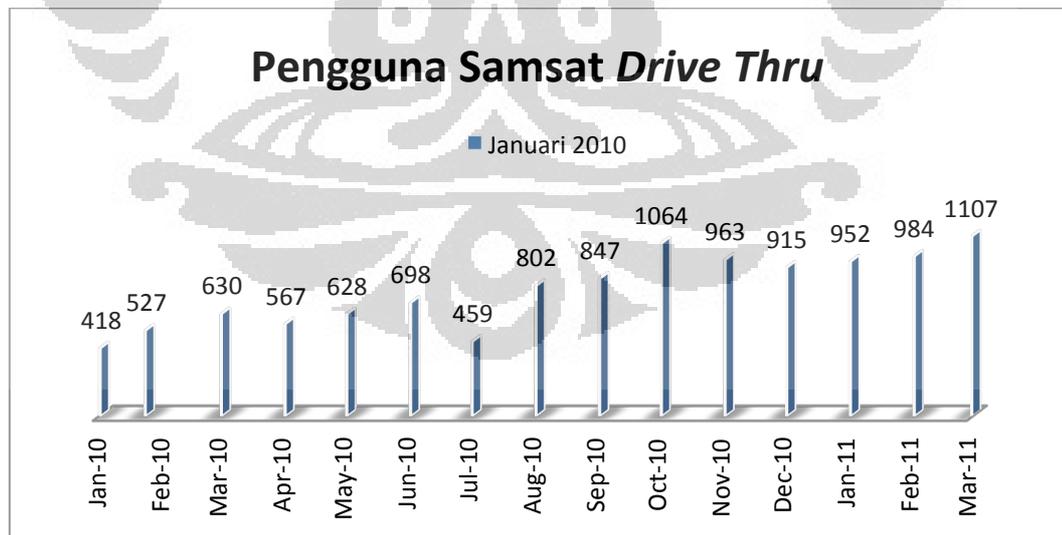
Jumlah biaya yang harus di keluarkan tercantum dalam layar monitor di di depan pengendara sehingga jelas terpampang berapa biaya yang harus di keluarkan untuk pengesahan Tahunan (pembayaran pajak) Kendaraan bermotornya. Dengan metode layar monitor ini masyarakat mendapat kejelasan jumlah pembayaran waktu dan tata cara pengesahan STNK tahunan di Samsat *Drive thru* Jakarta Selatan. Seperti yang di Sampaikan Kasubsi STNK Jakarta Selatan AKP I Nyoman Yogi, SiK. bahwa :

“Upaya transparansi pelayanan Regident sudah kami lakukan dengan menempelkan layar LCD yang berisi jumlah pembayaran yang harus dibayar beserta Nomor Polisinya tertera di layar tersebut, serta kita

menjamin kejelasan prosedur dan lama waktunya sesuai standart ISO 9001:2008 dari PT. Sucofindo yang sudah kita berhasil pertahankan kurang lebih 4 (empat) tahunan”

Dalam perkembangannya Samsat *Drive Thru* sejak dioperasikan pada bulan September 2009 memperoleh respon dari masyarakat, dengan data pengguna yang terus meningkat. Namun jika dibandingkan dengan pembayar pajak yang belum menggunakan fasilitas Samsat *Drive Thru* masih terlihat data yang tidakimbang. Hal ini karena untuk para wajib pajak yang menggunakan jalur Samsat *Drive Thru* harus atas nama sendiri dan dokumen yang dibawa sudah lengkap. Dari temuan yang penulis dapatkan untuk hal ini, setidaknya hal ini merupakan proses yang tidak mudah karena penggunaan Samsat *Drive Thru* merupakan budaya baru dalam cara pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berikut adalah grafik pengguna Samsat *Drive Thru* pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan :



Grafik 1

Pengguna Samsat *Drive Thru*

Sumber data : Tata usaha Samsat Jakarta Selatan, Maret 2010

dapat dilihat dari grafik di atas bahwa peningkatan pengguna Samsat *drive thru* selama 1 (satu) tahun terakhir terus bertambah dan hampir mencapai 3 kali lipat hal ini membuktikan bahwa masyarakat makin percaya terhadap pelayanan Samsat *drive thru*.

Tujuan dari diselenggarakannya Samsat *Drive Thru* adalah :

- a. Sebagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan yang bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang di emban institusi Polri, membangun opini dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi Polri dalam waktu cepat dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam rangka reformasi birokrasi Polri
- b. Sebagai percepatan pelayanan kepada masyarakat selaku pemilik kendaraan bermotor agar benar-benar merasa mendapatkan pelayanan Samsat dengan mudah, cepat dan baik.
- c. Dalam rangka turut mendukung program otonomi daerah Provinsi DKI Jakarta khususnya kebijakan peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah) melalui peningkatan pelayanan/pungutan pajak kendaraan bermotor di wilayah Provinsi DKI Jakarta. “Unit Samsat *Drive Thru*” merupakan unit pelayanan secara bersama dari 3 (tiga) instansi, yaitu terdiri dari unsur pelaksana Direktorat Lalu Lintas Polda Metropolitan Jakarta Raya, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang DKI Jakarta, dengan susunan organisasi sebagai untuk penanggung jawab pelaksanaan tugas sehari-hari unit Samsat *Drive Thru* ditunjuk personel/pejabat dari masing-masing unsur instansi terkait selaku penanggung jawab pelaksana harian, sebagai berikut :
 - 1) Kasubsi Samsat Jakarta Selatan.
 - 2) Ka Unit Pajak Samsat Jakarta Selatan.
 - 3) Penanggung Jawab PT Jasa Raharja (Persero) pada Samsat Jakarta Selatan.

Dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari masing-masing penanggung jawab pelaksana harian Unit Samsat *Drive Thru* dikoordinasikan oleh

Kepala Seksi STNK Subdit Regident Dit Lantas Polda Metropolitan Jakarta Raya, selanjutnya pertanggung jawaban secara berjenjang dilaksanakan sesuai prosedur dan ketentuan yang ada.

“Untuk menunjang Kinerja Samsat *Drive Thru* tentunya perlu didukung sarana dan prasarana yang modern dan terkini” disampaikan Paur TU Samsat Jakarta Selatan, Perangkat yang dibutuhkan untuk setiap unit pelayanan “Samsat *Drive Thru*”, adalah sebagai berikut :

4.7.1 Hardware.

1. Cisco router 1721
2. Cisco module wic-1 enet
3. Hub linksys sd208, 8 port utp.
4. Ups apc br1000i
5. Thin client + monitor + keyboard (4 set)
6. Printer dot matrix (4 set).

4.7.2 Software

Software pada unit pelayanan “Samsat *Drive Thru*” menggunakan software yang sudah ada.

4.7.3 Netware

- 4.7.3.1 Rencana teknologi jaringan yang dipakai pada unit pelayanan “Samsat *Drive Thru*” adalah VPN MPLS menggunakan jalur Telkom.
- 4.7.3.2 Instalasi dan konfigurasi jaringan.
- 4.7.3.3 Perangkat pendukung
 - a) 1 (satu) unit AC 2 PK.
 - b) 8 (delapan) set kursi.
 - c) 4 (empat) set meja komputer.
 - d) 1 (satu) filing kabinet.
 - e) 1 (satu) LCD/TV.

- f) 1 (satu) pesawat telepon.
- g) 1 (satu) buah brankas.
- h) Papan petunjuk loket.

Data di bawah ini adalah petugas yang di tugakan untuk mengawaki Samsat *drive thru* Jakarta Selatan yang terdiri dari Polri dan perbankan sebagai perwakilan Pemda dan Jasaraharja.

NO	NAMA	PANGKAT	NRP / NIP	KET
PERSONIL POLRI				
1	EDI PRAYITNO	BRIPKA	74030092	POLRI
2	AGUS SETIYAWAN	BRIPKA	78080164	POLRI
3	NOVITA SARI	BRIPKA	77110515	POLRI
4	TURYANTI	BRIGADIR	80010138	POLRI
BANK DKI				
1	ARI	TELLER		BANK DKI
2	MEGA	TELLER		BANK DKI
3	RINI	TELLER		BANK DKI
4	ANGGUN	TELLER		BANK DKI
5	YUNI	TELLER		BANK DKI

Tabel 5.5
Data Personil *Drive Thru*
Samsat Wilayah Jakarta Selatan
Sumber data : Tata Usaha Wilayah Jakarta Selatan, april 2011

4.8 Publikasi Dan Sosialisasi Samsat *Drive Thru*

Dalam Proses Sosialisasi Samsat *Drive thru* dilakukan dengan menggunakan media masa baik cetak maupun elektronik, cara ini di maksudkan agar masyarakat mengetahui keuntungan dan mafaat yang diperoleh dari proses melalui Samsat *Drive Thru* dan sangat diharapkan peran sertanya untuk membantu publikasi, Samsat Jakarta Selatan bekerjasama dengan berbagai media cetak dan elektronik diantaranya Media Indonesia, Poskota, Media Bangsa, Delik Hukum, dan beberapa media

online. Seperti yang di sampaikan Kasubsi STNK Jakarta Selatan AKP I Nyoman Yogi, SiK. bahwa

“Pelaksanaan Sosialisasi dan publikasi Samsat *Drive Thru* sudah di lakukan dengan menggunakan media masa baik cetak maupun elektronik, tujuanya agar masyarakat mengetahui keuntungan dan manfaat Samsat *Drive Thru* , dengan cara ini terjadi peningkatan pelayanan di *Drive Thru* walaupun tidak signifikan seperti yang di harapkan”

Publikasi yang di lakukan terus menerus oleh Samsat Jakarta Selatan berimbas pada pembuatan *image* dalam masyarakat tentang tekad Polri dalam membuat terobosan transparansi pelayanan Polri ini terlihat dari Pemberitaan yang keseluruhan mendukung Pengoperasionalan Samsat *Drive thru* dan mendorong agar Dirlantas membuka samsat *Drive Thru* di tempat-tempat lainnya, hal ini di picu dari kemudahan dan kejelasan proses yang dilakukan di Samsat *Drive thru* Jakarta selatan.

Dari beberapa penjelasan tersebut diatas jelaslah pelayanan Samsat Jakarta Selatan melalui Implementasi Samsat *Drive Thru* perlu ditingkatkan karena dengan hal tersebut akan dapat mewujudkan transparansi pelayanan Polri, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Samsat Jakarta Selatan akan meningkat.

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pelayanan Prima Pada Samsat Jakarta Selatan

Pelayanan Polri lalu lintas yang diharapkan adalah pelayanan prima yang dapat menyikapi berbagai tuntutan masyarakat serta sesuai dengan yang diamanatkan oleh UU No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dengan berpedoman pada visi dan misi di bidang lalu lintas baik secara mandiri maupun terpadu dengan fungsi kepolisian lainnya serta melibatkan instansi terkait.

Tujuan dilakukan pelayanan prima adalah sebagai manifestasi dari kualitas pelayanan publik yang tidak terlepas dari upaya membangun citra Polri. Keberadaan anggota Polri pada Samsat Jakarta Selatan tidak terlepas sebagai keterwakilannya dari organisasi induk yakni Polri. Seperti dikemukakan oleh *Henry L. Sisk* yang memandang organisasi sebagai suatu kesatuan maka organisasi adalah sekelompok orang terlibat secara bersama-sama di dalam hubungan yang resmi untuk mencapai tujuan-tujuan.

Jika kita menyimak tujuan organisasi Polri maka sebagai aparatur pemerintah harus mengemban fungsi sebagai pelayan publik yang harus bisa dirasakan peranannya oleh masyarakat. Wujudnya tentu saja dengan kualitas pelayanan publik yang memadai dan hal itu hanya bisa dilakukan dengan pelayanan prima. Dalam pelayanan prima maka harapan masyarakat harus bisa terjawab melalui kinerja yang dilakukan oleh Samsat Jakarta Selatan. Jika harapan dan kinerja tersebut tidak menimbulkan kesenjangan yang signifikan, artinya pelayanan prima bisa berjalan dengan baik.

Pelayanan prima yang dilakukan di Samsat Jakarta Selatan juga menimbulkan *social effect* yang memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat serta keteraturan sosial. Peningkatan kualitas hidup tidak bisa muncul dengan sendirinya, maka harus ada proses yang mendahuluinya. Proses ini harus didasarkan pada akuntabilitas dan transparansi. Pelayanan prima pada hakekatnya adalah mendekatkan kinerja manajemen dengan harapan masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sebuah organisasi harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Berbagai studi menunjukkan bahwa harapan pelanggan seringkali dapat dikondisikan oleh pemberi layanan itu sendiri. Di sinilah perlunya akuntabilitas dan transparansi tersebut.

Dalam proses pelayanan publik pada Samsat Jakarta Selatan, setelah dilakukan perbaikan-perbaikan, maka kondisi yang diharapkan adalah pelayanan prima sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/05/2006, sebagai berikut :

- a. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- c. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- d. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- e. Kemampuan Petugas Pelayanan
- f. Kecepatan Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
- h. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- i. Ketepatan Pelayanan
- j. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Apabila kondisi ini bisa berjalan dengan baik maka masing-masing pihak akan mengetahui hak dan kewajibannya yang merupakan bentuk dari keteraturan sosial. Efek sosial berupa keteraturan sosial ini akan membuat organisasi Samsat bisa menjalankan pelayanannya secara maksimal karena masyarakat tanpa ada paksaan akan menjalankan kewajibannya dengan asumsi bahwa hak-hak yang akan diterima telah diberikan oleh unit layanan dalam hal ini Samsat Jakarta Selatan. Jaminan tersebut berupa akuntabilitas dan transparansi. Di sinilah esensi dari pelayanan prima yang bisa memberikan efek sosial berupa keteraturan sosial. Kondisi keteraturan sosial akan membuat masyarakat serta aparat dalam hal ini Samsat Jakarta Selatan bisa menjalankan kinerja dengan baik dalam bentuk

memberikan pelayanan prima. Hasil yang diperoleh adalah meningkatnya produktivitas yang tentu saja akan berpengaruh pada peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Oleh karenanya dalam rangka mewujudkan pelayanan Prima melalui Implementasi Samsat *Drive Thru* pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan ada berbagai aspek yang harus dipenuhi baik Personel, sarana prasarana, maupun kemampuan Personel Samsat Jakarta Selatan, hal ini dilakukan untuk memperlancar pelaksanaan tugas Personel di lapangan guna terpenuhinya harapan institusi Polri dan masyarakat terhadap situasi pelayanan pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan.

Dalam meningkatkan pelayanan personel Samsat Jakarta Selatan kepada masyarakat, khususnya dalam mewujudkan pelayanan yang transparansi, cepat dan tepat dalam pembuatan STNK dan perpanjangan STNK, maka diperlukan personel yang memiliki kualitas dan kuantitas yang baik dan profesional, disisi lain perlunya dukungan anggaran dan sarana prasarana yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas personel Samsat Jakarta Selatan dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat dapat maksimal, adapun kondisi kantor bersama Samsat Jakarta Selatan yang diharapkan antara lain :

5.1.1 Sumber daya manusia pada Samsat Jakarta Selatan maksimal.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran proses kerja organisasi seperti pada organisasi Kantor Bersama. Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia agar manajemen Samsat Jakarta Selatan dapat menyediakan dan mengelola SDM dengan baik. SDM yang tersedia harus mempunyai kompetensi yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan berpegang teguh pada aturan yang berlaku. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang profesional maka diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan, kursus atau *study banding*. Manajemen Samsat Jakarta Selatan harus secara kontinyu mampu menyediakan SDM yang profesional.

Upaya yang telah dilakukan harus dipertahankan serta terus dilakukan dalam rangka pembinaan dan pengembangan SDM di Samsat Jakarta Selatan, yaitu pembinaan kode etik, pelatihan-pelatihan (Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Cek Fisik yang bekerja sama dengan Agen Tunggal Pemegang Merek) dan pembinaan disiplin anggota.

Dalam hal kualitas Sumber Daya Manusia pada Samsat Jakarta Selatan kondisi yang diharapkan tidak hanya pada kecerdasan inteligensia (*intelligent quotient*) saja, tetapi juga oleh faktor kecerdasan emosional (*emotional quotient*). Kedua hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja (*performance*) seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan. Kecerdasan inteligensia dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti pendidikan umum, kursus kejuruan serta pendidikan dan latihan. Kecerdasan emosional berkaitan dengan sikap, mental dan perilaku. Samsat Jakarta Selatan selaku institusi yang berhubungan langsung dengan masyarakat memerlukan sumber daya manusia yang mampu menyeimbangkan kemampuan emosional dan kemampuan inteligensia tersebut.

Peningkatan kemampuan emosional dilakukan melalui bimbingan rohani yang dilaksanakan secara reguler. Contoh nyata melakukan kajian keagamaan secara rutin dan terprogram sehingga diharapkan mampu meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Metropolitan Jakarta Raya secara reguler melakukan kajian-kajian keagamaan dengan mendatangkan nara sumber dari berbagai pemuka agama yang diikuti oleh anggota di jajaran Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Metropolitan Jakarta Raya.

5.1.2 Anggaran sesuai dengan kebutuhan.

Diharapkan anggaran yang ada pada Samsat Jakarta Selatan saat ini dapat ditambah sesuai dengan Program kegiatan dan kebutuhan operasional Samsat Jakarta Selatan dengan cara mengajukan usulan kepada Dir Lantas untuk diteruskan ke Biro Renbang Polda Metro Jaya, sehingga pelayanan Polantas pada Samsat Jakarta Selatan kepada masyarakat dapat sesuai dengan yang diharapkan.

5.1.3 Sarana dan Prasarana yang memadai

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengurusan STNK di Samsat Jakarta Selatan, maka diperlukan sarana prasarana yang memadai untuk menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, Samsat Jakarta Selatan harus mampu menjaga motto dan janji layanan yang selama ini dicanangkan. Penyediaan sarana prasarana dimaksud berupa perbaikan infrastruktur yang sudah ada serta pemeliharaan (*maintenance*) peralatan yang tersedia dan pengadaan fasilitas pelayanan untuk menunjang perbaikan kualitas jasa layanan. Sehingga kondisi yang diharapkan dalam hal penataan sarana dan prasarana adalah menjaga kondisi infrastruktur Fisik Samsat saat ini tetap terawat, disamping peningkatan pada beberapa hal.

Perawatan dan perbaikan infrastruktur gedung harus menjadi prioritas utama Samsat Jakarta Selatan, sehingga gedung yang merupakan tempat pelayanan umum ini terhindar dari kesan seram/angker, kotor dan tidak rapi. Selain itu dengan bertambahnya jumlah wajib pajak yang datang ke Samsat Jakarta Selatan dengan menggunakan kendaraan pribadi membuat Samsat harus menyediakan fasilitas parkir yang memadai. Dalam rangka efektivitas penggunaan areal parkir, Samsat Jakarta Selatan telah berupaya membuat sistem perparkiran yang baik. Upaya yang dilakukan dengan membuat lajur-lajur parkir untuk kendaraan roda dua (R2) dan roda empat (R4), namun yang lebih penting adalah keamanan dari sistem perparkiran yang digunakan

sehingga wajib pajak merasa aman menyimpan kendaraannya di tempat parkir yang telah disediakan.

Disamping itu dalam rangka memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak selama berada di gedung Samsat Jakarta Selatan adalah dengan menyediakan ruang tunggu yang memadai. Fasilitas ruang tunggu yang saat ini ada sudah memadai, namun kondisi ini harus terus dijaga. Penyediaan ruang tunggu di Samsat Jakarta Selatan telah dilengkapi dengan fasilitas pendukung antara lain : kursi, meja, pendingin ruangan/*air conditioner* (AC), televisi, surat kabar, dispenser (air minum) sehingga wajib pajak tidak merasa jenuh berada di dalam gedung.

Upaya non fisik dilakukan dengan memberdayakan peran petugas kebersihan/*cleaning service* untuk membersihkan areal tempat tunggu wajib pajak apabila terlihat ada sampah. Metode seperti ini cukup efektif dalam menjaga kebersihan lingkungan karena secara tidak langsung memberi contoh kepada wajib pajak untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan sekitar Samsat.

Terkait dengan ruang tunggu, dengan terbitnya regulasi dari pemerintah DKI Jakarta untuk menyediakan fasilitas khusus merokok bagi instansi pemerintah atau swasta ditanggapi oleh pihak Samsat Jakarta Selatan dengan menyediakan ruang khusus merokok (*smoking area*) di masing-masing lantai. Penyediaan ruang khusus merokok merupakan upaya menjaga kebersihan dan ketertiban lingkungan Samsat. Disamping itu sebagai upaya sosialisasi hidup sehat tanpa asap rokok karena terisolasinya antara ruang publik dengan ruang merokok.

Fasilitas lain yang harus dipertahankan adalah *Security Door* . Sebagai upaya memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak selama berada di gedung Samsat adalah dengan pemasangan fasilitas *security door* yang ditempatkan pada pintu masuk gedung Samsat. Penggunaan alat tersebut di atas adalah sebagai upaya deteksi awal terhadap kemungkinan adanya pihak-pihak tertentu yang membawa bahan/benda yang berbahaya seperti bahan peledak

atau senjata tajam ke dalam gedung Samsat. Cara kerja alat tersebut menggunakan *sensor/central metal detector* yang akan berbunyi apabila dilewati, tetapi akan mengeluarkan bunyi yang cukup keras apabila terdeteksi benda berupa logam. Cara ini cukup efektif untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak yang berada di gedung Samsat.

Disamping itu untuk memberikan rasa aman kepada wajib pajak yang masuk ke dalam gedung, manajemen Samsat Jakarta Selatan menempatkan anggota kepolisian dibantu oleh Satuan Pengamanan (Satpam) untuk memeriksa wajib pajak yang akan memasuki gedung. Wajib pajak yang telah melalui pemeriksaan diberi tanda identitas sebagai wajib pajak dan harus selalu dipakai selama berada di dalam gedung Samsat Jakarta Selatan. Upaya ini berguna untuk deteksi dini terhadap pembawaan barang-barang berbahaya serta menghindarkan wajib pajak dari praktek percaloan yang pada akhirnya wajib pajak akan terhindar dari biaya di luar ketentuan.

5.1.4 Penyempurnaan Sistem dan metode Pelayanan pada Samsat Jakarta Selatan.

Samsat Jakarta Selatan merupakan unit pelayanan umum (*public services*) dan tidak dapat menghindar dari tuntutan perubahan. Guna mengantisipasi hal tersebut perlu adanya upaya-upaya pengelolaan sistem yang akuntabel dan transparan serta adaptif dengan tuntutan masyarakat. Penyesuaian tidak dilakukan secara parsial hanya melibatkan fungsi-fungsi tertentu, tetapi dilakukan secara menyeluruh yang meliputi seluruh aspek pengelolaan pada ketiga instansi, agar senantiasa memenuhi harapan berbagai *stakeholder*. Maka pelayanan harus berubah dari *product oriented* ke *customer oriented* dengan mengedepankan kepentingan pelanggan atau wajib pajak. Orientasi kepentingan wajib pajak adalah mutu, baik mutu produk maupun mutu layanan yang memenuhi kriteria yang mereka harapkan.

Standar mutu merupakan komitmen terhadap spesifikasi, jenis dan kriteria jasa/layanan yang disampaikan kepada wajib pajak guna memenuhi kebutuhannya. Seperti halnya produk-produk atau jasa yang dapat diterima oleh *customer*, maka jasa yang disediakan oleh Samsat Jakarta Selatan harus selalu mengacu pada standar-standar yang dapat diakui baik secara nasional maupun internasional, sehingga pada tahapan selanjutnya sistem yang digunakan dalam pengelolaan Samsat Jakarta Selatan memiliki ketangguhan dan efektivitas dalam memasuki era persaingan bebas.

Saat ini Samsat Jakarta Selatan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sudah dinyatakan lulus oleh badan sertifikasi independen pada bulan Maret 2006. Hal tersebut menjadi motivasi bagi Samsat Jakarta Selatan untuk memperbaiki sistem mutu layanan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan secara berkelanjutan. Bukti bahwa sistem mutu layanan ini benar-benar dilaksanakan adalah dilakukannya penilaian oleh internal Samsat (*audit internal*) dan monitoring dalam bentuk *management review* secara berkesinambungan. Agenda yang dibahas dalam *management review* antara lain berupa keluhan, umpan balik, efektifitas penerapan dan kendala yang dihadapi untuk selanjutnya ditentukan tindakan pencegahan dan atau perbaikan yang harus segera dilaksanakan.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2000, di Samsat Jakarta Selatan menitikberatkan pada 4 (empat) hal yaitu :

- 5.1.4.1 Adanya komitmen yang kuat dari pimpinan masing-masing instansi yang ada di Samsat Jakarta Selatan.
- 5.1.4.2 Tersedianya sumber daya, berupa sumber daya manusia serta sarana dan prasarana.
- 5.1.4.3 Adanya mekanisme yang jelas dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap jasa layanan pada masing-masing bagian.

5.1.4.4 Dilakukannya proses pengukuran, analisa dan penyempurnaan terhadap seluruh jasa layanan yang diberikan oleh Samsat Jakarta Selatan.

Salah satu hasil dari penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 adalah adanya standarisasi pada berbagai proses jasa layanan. Standarisasi meliputi mekanisme/proses dan bukti pelaksanaan kegiatan (formulir) yang digunakan, antara lain mekanisme dalam bentuk *standard operating procedure* (SOP) pada masing-masing kelompok kerja, sistem pengendalian dokumen, target pelayanan pada masing-masing kelompok kerja, penanganan keluhan/komplain wajib pajak, survei kepuasan wajib pajak, audit internal, *manajemen review* serta formulir yang digunakan dalam proses pelayanan.

Pada tabel berikut dapat terlihat standar pelayanan yang sekarang dijadikan acuan. Pada kondisi mendatang diharapkan ukuran standar ini bisa semakin meningkat, seiring dengan dukungan teknologi yang ada.

NO.	KELOMPOK KERJA	STANDAR WAKTU
1	BBN I	6 Jam Kerja
2	BBN II	14 Jam Kerja*
3	PERPANJANGAN/PENGESAHAN	1 Jam Kerja
4	CEK FISIK	45 menit
Keterangan : * Buku Kendaraan Bermotor terdapat di SAMSAT Wilayah Jakarta Selatan		

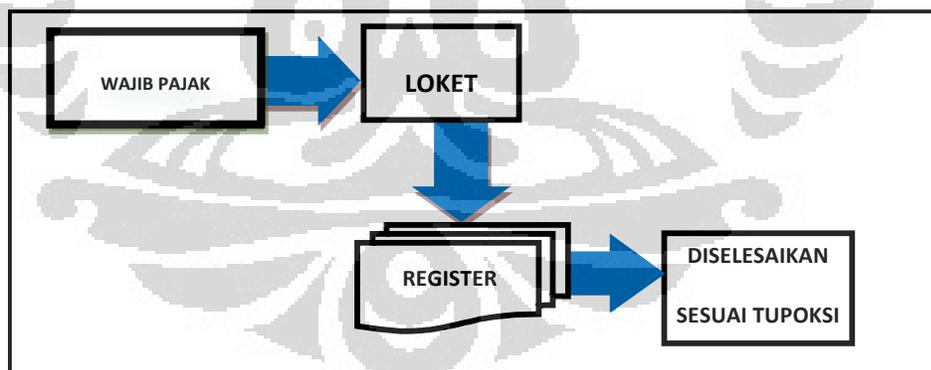
Tabel 5.6

Standar Waktu Pelayanan Masing-masing Kelompok Kerja
di Samsat Wilayah Jakarta Selatan

Sumber : *Pedoman Mutu SMM ISO 9001:2008 SAMSAT Jakarta Selatan, 2006*

Kualitas yang harus juga dipertahankan dan nantinya ditingkatkan adalah kualitas layanan. Samsat Jakarta Selatan sebagai unit pelayanan publik mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana respon masyarakat wajib pajak terhadap jasa layanan yang diberikan, maka Samsat Jakarta Selatan menyediakan sistem dan fasilitas pendukung lainnya. Masyarakat dapat menyampaikan respon berupa keluhan/*complain* dan umpan balik/saran secara langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*). Penyampaian secara langsung dilakukan di ruang pelayanan pengaduan, ruang informasi pelayanan dan melalui telepon. Sedangkan secara tidak langsung disampaikan melalui kotak pengaduan, *email* dan *faximile*. Seluruh respon akan diidentifikasi dan dievaluasi untuk menentukan tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan tetap mempertimbangkan batas tingkat kewenangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing instansi yang ada di SAMSAT.

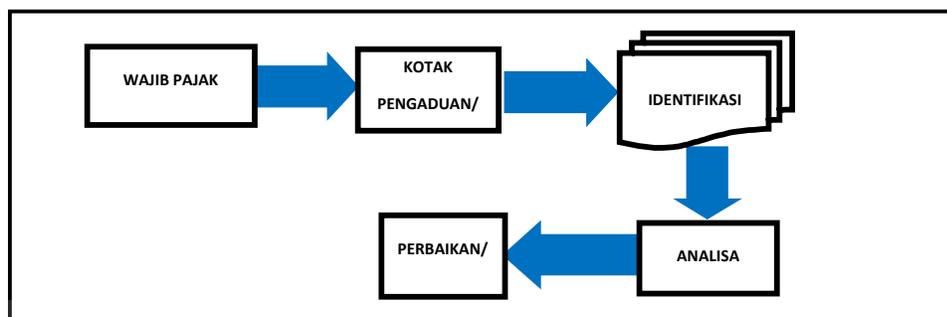
Berikut adalah mekanisme Penyampaian komplain secara langsung :



Gambar 5.1

Mekanisme Penyampaian Komplain Secara Langsung (*Direct*)

Sumber : *Prosedur Mutu Penanganan Keluhan (PRM/WM-06)*, 2006.



Gambar 5.2

Mekanisme Penyampaian Komplain Secara Tidak Langsung (*Indirect*)

Sumber : *Prosedur Mutu Penanganan Keluhan (PRM/WM-06), 2006.*

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan penetapan aturan secara konsisten kepada wajib pajak maupun bagi petugas pelaksana Samsat Jakarta Selatan, yang bertujuan untuk menghindari kesan diskriminatif dalam pelayanan. Karena itu perlu dipertahankan layanan dalam penetapan sistem antrian pada loket pelayanan. Penerapan prinsip FIFO mempunyai konsekuensi wajib pajak yang datang lebih awal maka proses pengurusan akan juga selesai lebih awal. Penerapan sistem FIFO bertujuan memberikan kenyamanan selama pelayanan karena dilakukan dengan tertib, disamping itu sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk senantiasa tertib dan antri dalam pengurusan sehingga pelayanan dapat berlangsung lancar, cepat dan teratur. Pemberlakuan sistem antrian secara FIFO didukung dengan penyediaan fasilitas berupa nomor antrian, jalur antrian serta papan informasi digital yang akan mengumumkan semua proses yang sudah selesai secara otomatis.

Salah satu hal yang penting dalam masyarakat modern adalah kepercayaan. Kepercayaan menjadi perlu bila kita tidak lagi mempunyai informasi lengkap tentang fenomena lengkap tentang fenomena sosial (*Craib*, 1992, 99 dalam *Ritzer dan Douglas* : 556). Kepercayaan di definisikan “sebagai kepercayaan terhadap keandalan (*reliability*) seseorang atau sistem berkenaan dengan sekumpulan kejadian atau hasil tertentu dan kepercayaan itu menyatakan keyakinan terhadap

kejujuran dan kecintaan orang lain terhadap kebenaran prinsip-prinsip abstrak (pengetahuan teknis)”(*Giddens*, 1990;34 dalam *Ritzer* dan *Douglas*, 2008)

Kepercayaan sangat besar perannya tak hanya dalam masyarakat modern pada umumnya, tetapi juga terhadap tanda simbolik dan sistem keahlian yang membantu memisahkan kehidupan dalam dunia modern, dalam menambah kepercayaan masyarakat pelayanan di Samsat Jakarta Selatan meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan sistem dan infrastruktur yang memadai. Penggunaan sistem yang terintegrasi dengan bagian lain (*Online system*) menjadi salah satu solusi untuk menjawab permasalahan tersebut. *Online sistem* yang dikembangkan Samsat Jakarta Selatan Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya menggunakan bantuan teknologi informasi untuk terkoneksi melalui jaringan nirkabel antara lain :

Online System antara STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM). Dengan penerapan sistem ini diharapkan adanya kesamaan data mengenai identitas kendaraan dan identitas pemilik kendaraan, karena input data menjadi terpusat di ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk). Melalui jaringan internet proses verifikasi dan validasi terhadap kebenaran data yang telah disajikan ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) dilakukan oleh BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), untuk selanjutnya bagian STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) melakukan verifikasi ulang terhadap keabsahan data kendaraan bermotor. Melalui penerapan sistem ini diharapkan proses penerbitan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dapat dilakukan terlebih dahulu. Sistem ini tetap terintegrasi dengan *central data base* Samsat DKI untuk memudahkan memperoleh akses informasi mengenai identitas pemilik dan identitas kendaraan sesuai yang tertera pada BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor).

Selain itu juga *Online System* antara Samsat Jakarta Selatan dengan *Traffic Management Centre* (TMC). Dengan menggunakan teknologi komputer yang terintegrasi dan membantu kecepatan informasi yang disampaikan kepada seluruh pihak yang berkepentingan sehingga diharapkan mampu membantu pelaksanaan

tugas Kepolisian dalam menangani kemacetan, kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas secara cepat dan profesional. Keberadaan TMC sebagai *home base* untuk mengetahui informasi tentang lalu lintas sangat didukung oleh kesiapan Samsat di lingkungan Polda Metro Jaya dalam menyajikan informasi terbaru. Melalui integrasi layanan informasi antara Samsat Jakarta Selatan dengan TMC memudahkan semua pihak dalam mengakses informasi mengenai identitas kendaraan yang berada di lingkungan Polda Metro Jaya. Untuk Wilayah DKI Jakarta informasi sudah *Online* dengan *central data base* Samsat DKI sehingga data langsung diakses, sedangkan untuk Samsat di luar wilayah DKI informasi diakses melalui *sub server* KPTI yang berada pada masing-masing Samsat untuk selanjutnya disimpan pada *central data base* Samsat DKI.

Inovasi terakhir yang dilihat langsung oleh penulis adalah Pengembangan Online dengan 3 provinsi yaitu Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten dalam proses Pengesahan STNK tahunan (pembayaran pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ) hal ini membuktikan keseriusan Samsat Jakarta Selatan dalam menghadapi masyarakat yang lebih modern.

5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, maka dilakukan berbagai upaya dengan mengedepankan satuan lalu lintas sebagai pengembangan fungsi lalu lintas. Maka faktor-faktor lingkungan baik faktor internal maupun eksternal mempengaruhi hasil kinerja organisasi. Dalam mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut digunakan Analisa SWOT (*Strength-Weakness-Opportunity-Threat*) sebagai Metode analisa permasalahan.

Dari hasil penguraian faktor-faktor ini akan membantu dalam menganalisa upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam mengoptimalkan Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka mendukung Transparansi Pelayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan.

5.2.1 Faktor Internal

5.2.1.1 Kekuatan (*Strenght*)

- 1) Adanya Peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan lainnya yang berlaku sehingga dapat dipedomani Polri khususnya Personel Samsat Jakarta Selatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Adanya dukungan moral dan komitmen dari pimpinan, berupa arahan dan pedoman menuju pelayanan Prima kepada Personel Samsat Jakarta Selatan pada saat sebelum dan sesudah pelaksanaan tugas.
- 3) Adanya sikap mental dan disiplin yang dimiliki Personel Samsat selama melaksanakan tugasnya sehingga dapat meningkatkan kinerja Personel dalam mewujudkan pelayanan Prima kepada masyarakat, sehingga Personel Samsat selalu siap menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya walaupun sering dibebani dengan tugas lain disamping tugas sebagai Pelanan masyarakat di kantor Samsat Jakarta Selatan.

5.2.1.2 Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Kurangnya kemampuan Personel Samsat Jakarta Selatan baik kualitas maupun kuantitas, dapat terlihat dari pendidikan umum dan kejuruan yang dimiliki setiap Personel Samsat serta masih rendahnya kemampuan Personel Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Secara kuantitas jumlah Personel Samsat Jakarta Selatan sudah melebihi DSPP namun, jika dibandingkan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Personel Samsat Jakarta Selatan, maka jumlah Personel Samsat masih masih dirasakan kurang.
- 3) Kurangnya dukungan anggaran serta terbatasnya Sarana dan prasarana yang dimiliki pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan sehingga menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas dilapangan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2.2 Faktor Eksternal

5.2.2.1 Peluang (*Opportunity*)

5.2.2.1.1 Perkembangan IPTEK (Ilmu dan Teknologi) yang demikian pesat dapat mendukung kegiatan Personel Samsat Jakarta selatan dalam memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat.

5.2.2.1.2 Adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dan profesionalisme Personel Samsat Jakarta Selatan merupakan peluang yang dapat dimanfaatkan oleh Samsat Jakarta Selatan untuk meningkatkan anggaran dan sarana prasarana Samsat Jakarta Selatan, sehingga hal tersebut dapat memberikan dorongan kepada Personel Samsat Jakarta Selatan dalam bekerja dan berbenah lebih baik lagi.

5.2.2.1.3 Adanya kebijaksanaan dari Pemerintah Daerah DKI Jakarta dan PT Jasa Raharja yang memberikan kemudahan-kemudahan dan dukungan kerjasama dalam pelayanan kepada masyarakat.

5.2.2.2 Kendala (*Threat*)

5.2.2.2.1 Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program yang berkembang saat ini, seperti Samsat Drive Thru sehingga masyarakat menanggapi pelayanan Personel Samsat Jakarta Selatan dalam proses pembuatan dan perpanjangan STNK pada Kantor Samsat Jakarta Selatan masih berbelit-belit, kurang transparan dan membutuhkan waktu yang lama.

5.2.2.2.2 Terjadinya tumpang tindih kewenangan antara Ketiga Instansi Yang ada di Samsat Jakarta Selatan terutama bagi petugas yang menangani Komplain sering terbentur dengan keterbatasan birokrasi yang ada pada masing-masing instansi.

5.2.2.2.3 Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Polri, disisi lain kemampuan Polri dalam memberikan pelayanan masih sangat terbatas baik kemampuan Personel maupun sarana dan prasarana pendukung.

Dari faktor-faktor tersebut diatas, dapat dianalisa dan dirumuskan beberapa Upaya yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan Samsat *Drive Thru* guna mewujudkan pelayanan prima dalam rangka mendukung transparansi pelayanan Polri kantor bersama Samsat Jakarta Selatan, melihat pada matrik Swot sebagai berikut :

FAKTOR INTERNAL FAKTOR EKSTERNAL	STRENGTHS (S) KEKUATAN	WEAKNESSES (W) KELEMAHAN
OPPORTUNITIES (O) PELUANG TENTUKAN FAKTOR PELUANG EKSTERNAL	ANALISIS SO ANALISIS YANG MENGGUNAKAN KEKUATAN UNTUK MEMANFAATKAN PELUANG	ANALISIS WO ANALISIS YANG MEMINIMALKA KELEMAHAN UNTUK MEMANFAATKAN PELUANG
THREATS (T) ANCAMAN TENTUKAN FAKTOR ANCAMAN EKSTERNAL	ANALISIS ST ANALISIS YANG MENGGUNAKAN KEKUATAN UNTUK MENGATASI ANCAMAN	ANALISIS WT ANALISIS YANG MEMINIMALKAN KELEMAHAN DAN MENGHINDARI ANCAMAN

Matrik SWOT

Sumber : Husein Umar, 2001. hlm. 14

5.2.2.3 Analisis S-O (*Strength-Opportunities*) yaitu analisis yang mempertimbangkan kekuatan yang dimiliki oleh Polri, dengan memanfaatkan peluang yang ada

5.2.2.3.1 Dalam meningkatkan pelayanan Samsat Jakarta Selatan kepada masyarakat perlunya peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas pelayanan seperti UU RI No.2 tahun 2002, selain itu dapat juga memanfaatkan perkembangan IPTEK yang ada, seperti jaringan teknologi informasi sehingga memudahkan pelayanan lebih tansparan dan akuntabel..

5.2.2.3.2 Dukungan moral dan komitmen yang tinggi dari pimpinan serta adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dan profesional personel Samsat Jakarta Selatan merupakan dukungan yang sangat besar kepada Personel Samsat Jakarta Selatan bukan berarti menjadi beban dalam pelaksanaan tugas, selain itu juga peluang untuk meningkatkan Anggaran dan sarana prasarana yang ada pada Samsat Jakarta Selatan.

5.2.2.3.3 Dengan adanya Sikap mental dan disiplin yang dimiliki personel Samsat Jakarta Selatan, merupakan peluang dalam melaksanakan kebijaksanaan Pemda dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam meningkatkan pelayanan Samsat Jakarta selatan dan mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan lalu lintas.

5.2.2.4 Analisis W-O (Waeknesses-*Opportunities*) yaitu analisis yang memanfaatkan peluang dengan meminimalkan kelemahan yang ada.

5.2.2.4.1 Adanya perkembangan IPTEK yang semakin canggih maka merupakan peluang yang besar bagi personel Samsat Jakarta selatan untuk meningkatkan

kemampuan baik kualitas melalui pendidikan dan pelatihan (Dikjur, Dikbangspes, Seminar), sehingga Personel Samsat Jakarta Selatan dapat memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat.

5.2.2.4.2 Meskipun Jumlah Personel Samsat Jakarta Selatan belum sesuai dengan kebutuhan dilapangan, namun dalam menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dan profesionalisme, personel Samsat Jakarta Selatan masih dapat melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Sehingga komplain yang datang dari masyarakat dapat diminimalisir.

5.2.2.4.3 Meskipun kurangnya dukungan anggaran dan sarana prasarana pada Samsat Jakarta Selatan, namun personel Samsat Jakarta Selatan dapat melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Pemda DKI Jakarta dan Jasa Raharja (Persero) untuk mendapatkan dukungan anggaran dan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

5.2.2.5 Analisis S-T (*Strength-Threat*) yaitu menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

5.2.2.5.1 Meskipun pelayanan yang diberikan personel Samsat Jakarta Selatan saat ini masih belum maksimal, namun dengan adanya peraturan perundang-undangan yang dimiliki Polri saat ini, khususnya Personel Samsat Jakarta Selatan, merupakan dasar hukum yang dapat digunakan Personel Samsat Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

5.2.2.5.2 Meskipun masih banyaknya masyarakat yang belum tahu akan pentingnya keamanan dan ketertiban dalam berlalu lintas dan masih banyaknya masyarakat yang belum taat bayar pajak kendaraan bermotor, namun dengan adanya dukungan dan moral dari pimpinan pada Samsat Jakarta Selatan permasalahan tersebut dapat diatasi dengan baik, sehingga kesadaran masyarakat akan menjaga keamanan dan ketertiban dalam berlalu lintas dan keinginan masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat.

5.2.2.5.3 Meskipun tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Polri khususnya pada Samsat Jakarta Selatan, namun dengan adanya sikap mental dan disiplin yang tinggi personel Samsat Jakarta Selatan dapat mengatasi tuntutan masyarakat saat ini, salah satunya adalah dengan cara mewujudkan Transparansi melalui drive thru.

5.2.2.6 Analisis W-T (*Weaknesses-Threat*) yaitu Analisis yang didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

5.2.2.6.1 Meskipun kemampuan personel Samsat Jakarta Selatan saat ini masih belum maksimal, namun personel Samsat Jakarta Selatan masih dapat melaksanakan Program-program lalu lintas dan berinovasi untuk mewujudkan pelayanan Prima sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh personel Samsat Jakarta Selatan.

5.2.2.6.2 Meskipun anggaran dan sarana prasarana pada Samsat Jakarta Selatan masih terbatas, namun masih dapat digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal tersebut dapat meminimalisir komplain yang datang dari masyarakat.

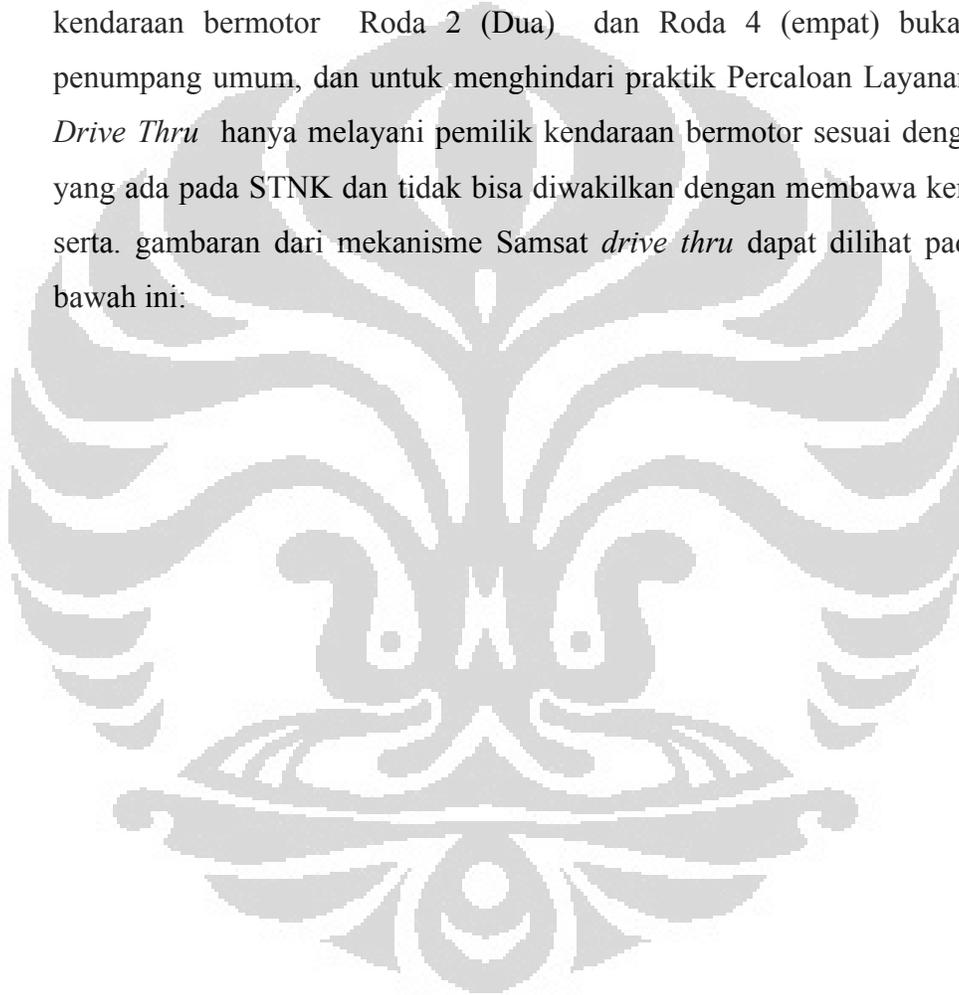
Dalam rangka mewujudkan transparansi Polda Metropolitan Jakarta Raya dalam hal ini Samsat Wilayah Jakarta Selatan melakukan inovasi-inovasi agar kepercayaan masyarakat yang sudah mulai tumbuh dapat semakin kuat dan mengakar. Maka dilakukan berbagai inovasi untuk mewujudkan pelayanan prima. Dengan semakin kuatnya kepercayaan masyarakat diharapkan upaya dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat kepada Polri sehingga akan mendukung pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian.

5.3 Implementasi Samsat *Drive Thru* pada Kantor bersama Samsat Jakarta Selatan.

Melalui analisa sebagaimana telah diuraikan diatas guna mewujudkan pelayanan prima dalam rangka mendukung Transparansi Pelayanan Polri pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan di buatlah suatu inovasi yaitu Samsat *Drive Thru*, munculnya inovasi *drive thru* terjadi karena laju pertumbuhan perekonomian yang menunjukkan kecenderungan bergerak positif, perkembangan industri kendaraan bermotor, kemudahan dalam prosedur pembiayaan pembelian kendaraan bermotor, serta tuntutan masyarakat akan fasilitas transportasi yang bisa memenuhi kebutuhannya dalam aktivitas kehidupan sehari-hari.

Dengan fasilitas ini, kini tidak diperlukan lagi antri lama di kantor Samsat untuk membayar pajak kendaraan. Lokasi Samsat *Drive Thru* sendiri terletak di depan kantor Samsat Jakarta Selatan di kawasan Polda Metro Jaya. Di jalan beraspal ditulis arah menuju Samsat *Drive Thru* agar wajib pajak tidak tersesat saat mencari lokasi Samsat *Drive Thru*. Ada dua loket disediakan di Samsat *Drive*

Thru ini untuk melayani wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, wajib pajak (WP) atau pemilik kendaraan cukup membuka jendela kaca mobilnya dan mendatangi loket I untuk menyerahkan BPKB, STNK, dan KTP asli kepada petugas untuk input data. Selanjutnya, WP menuju ke loket II untuk membayar pajak yang sudah ditetapkan. Beberapa hal yang perlu di garis bawahi bahwa pemanfaatan samsat *Drive thru* tidak melayani kendaraan yang diblokir, hanya khusus melayani kendaraan bermotor Roda 2 (Dua) dan Roda 4 (empat) bukan angkutan penumpang umum, dan untuk menghindari praktik Percaloan Layanan SAMSAT *Drive Thru* hanya melayani pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan identitas yang ada pada STNK dan tidak bisa diwakilkan dengan membawa kendaraannya serta. gambaran dari mekanisme Samsat *drive thru* dapat dilihat pada bagan di bawah ini:





Gambar 5.3

Mekanisme Samsat Drive Thru

Teknologi Samsat *Drive Thru* adalah memindahkan antrean yang sebelumnya berada di loket dengan antrean orang, menjadi di loket dengan antrean orang bersama kendaraan. Jadi sistem operasional tidaklah beda dengan antrean sebelumnya. Pemindahan ini dimaksudkan untuk mengurangi interaksi calo atau siapa saja yang berusaha untuk melakukan kontak dengan wajib pajak, karena wajib pajak dengan kendaraannya langsung menuju ke loket.

Sarana Prasarana yang di miliki Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan saat ini mendukung transparansi pelayanan Polri terlihat dengan di tempatkannya papan penunjuk tentang prosedur dan persyaratan yang perlu disiapkan dalam Proses melalui Samsat *Drive Thru*, layar LCD yang berisikan Nomor Polri dan Jumlah pembayaran mencerminkan kepastian bagi pemilik kendaraan bermotor selain itu Media Sosialisasi yang terpajang mulai dari *Standing Banner*, brosur dan media lainnya merupakan bentuk Publikasi kepada masyarakat tentang manfaat dan tujuan Samsat *Drive thru*.

Sistem layanan ini sangat praktis, pemilik mobil (wajib pajak) hanya datang ke dua loket, yakni loket pendaftaran dan loket pembayaran. Ketika datang ke loket pendaftaran, pemilik kendaraan dengan membawa kelengkapan surat kendaraan langsung mendapat rincian nilai pajak yang harus dibayar. Setelah itu, wajib pajak datang ke loket pembayaran dan selesai. Dalam pelaksanaannya, sistem tersebut hanya melayani pembayaran pajak perpanjangan. Adapun untuk pengeluaran STNK baru, proses balik nama, dan pergantian nomor polisi belum dapat dilakukan. Selain itu, Sistem *Drive Thru* hanya melayani pembayaran pajak untuk kendaraan bermotor roda empat dan milik pribadi (pelat hitam).

Dengan demikian jelaslah bahwa implementasi Samsat *drive Thru* dalam proses pelayanan STNK sangat membantu masyarakat dalam mengurus STNK di Samsat Jakarta Selatan, oleh karena itu perlunya peningkatan pelayanan *Drive thru* tidak hanya di wilayah Samsat Jakarta Selatan agar kedepan Pelayanan yang diberikan semakin luas dan mencaakup wilayah tidak hanya di Jakarta Selatan Melainkan Juga di Wilayah tangerang Bekasi dan Depok..

Selain *Drive thru* Inovasi lain dalam memberikan pelayanan yang proaktif, mudah, cepat, serta responsif Direktorat lalu lintas Polda Metro Jaya bersama sama instansi terkait Dipenda DKI Jakarta dan PT Jasa Raharja serta PT Bank DKI telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dalam pendaftaran pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *Banking System* (*Cash*, ATM, EDC dan *Mobile Banking*) dengan memadukan jaringan *Online Samsat* dengan Perbankan. Sehingga Masyarakat yang memiliki ATM Bank DKI dapat melakukan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor nya melalui ATM di Locket pembayaran. Layanan ini dilakukan dengan tetap bersinergi pada sistem pelayanan yang sudah ada, yaitu unit-unit pelayanan Kantor Bersama Samsat, Unit Samsat Keliling, Unit Layanan STNK *Door To Door* dan Unit Layanan Gerai Samsat.

5.4 Upaya yang dilakukan

Dalam rangka mengimplementasikan Samsat *Drive Thru* guna terwujudnya pelayanan prima diperlukan suatu upaya-upaya yang dilakukan dalam mendukung Transparansi, sehingga akan tercapailah suatu kondisi yang diharapkan yaitu pelayanan yang transparansi, cepat , mudah dan murah, sehingga terbangunnya kemitraan Polri dan masyarakat pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan.

beberapa Upaya yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

- 5.4.1 Terhadap Sumberdaya Manusia dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pembinaan kode etik, pelatihan-pelatihan, dan pembinaan disiplin anggota terutama yang terkait dengan implementasi pelayanan prima pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan.
- 5.4.2 Pada level Pimpinan pemegang otoritas tertinggi pada fungsi lalu lintas Polda Metro Jaya melakukan kebijakan untuk memberikan dukungan bagi program-program peningkatan kualitas personel dalam rangka peningkatan kinerja.dan juga melakukan inventarisasi kemampuan personal untuk

merencanakan dan kemudian melaksanakan program pelatihan dan pembinaan disiplin personel Samsat Jakarta Selatan.

5.4.3 Pada level Pelaksana personel Samsat Jakarta Selatan dapat mengembangkan kualitas melalui Metode:

5.4.3.1 Melakukan kursus untuk bidang-bidang penugasan, baik dalam rangka pemberian kemampuan teknis yang baru maupun bagi petugas lama dalam rangka penyegaran atas tugas yang sudah diberikan

5.4.3.2 Melakukan ceramah dan seminar dengan materi selain masalah-masalah teknis untuk mendukung kinerja Samsat Jakarta Selatan, juga masalah-masalah non teknis dalam rangka meningkatkan kinerja, seperti peningkatan motivasi atau moral dan kode etik.

5.4.3.3 Pendidikan dan latihan untuk hal-hal teknis dalam mendukung kinerja Samsat Jakarta Selatan. Pendidikan dan pelatihan diberikan dalam jenjang-jenjang tertentu sesuai dengan beban tugas dan bobot tugas yang harus dijalani oleh personel.

5.4.3.4 Melakukan sosialisasi terus menerus mengenai hal-hal baru dalam pelayanan Samsat Jakarta Selatan. Materi sosialisasi selain teknologi baru yang dikembangkan, juga kebijakan-kebijakan pimpinan sehingga semua personel pada Samsat Jakarta Selatan akan selalu mengetahui informasi-informasi terbaru yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

5.4.4 Meningkatkan Sarana dan Prasarana melalui Penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Samsat Jakarta Selatan

Upaya-upaya yang dilakukan meliputi :

5.4.4.1 Melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada Samsat Jakarta Selatan yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.

- 5.4.4.1 Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan melakukan penataan dalam rangka efisiensi dan efektivitas kinerja Samsat Jakarta Selatan.
- 5.4.4.2 Pengadaan sarana dan prasarana apabila inventarisasi yang sudah ada di ras kurang, selanjutnya mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja, dengan upaya mengatasi keterbatasan dan kekurangan sarana dan prasarana.
- 5.4.5 Meningkatkan Dukungan Anggaran pada Samsat Jakarta Selatan dalam pelaksanaan tugas Pokok dan fungsi Lalu Lintas melalui upaya antara lain:
 - 5.4.5.1 Membuat renbut anggaran Samsat Jakarta Selatan untuk di ajukan penambahan anggaran operasional Samsat Jakarta Selatan kepada Pimpinan dilanjutkan dengan mengajukan Renbut anggaran Samsat Jakarta Selatan tersebut ke Biro Renbang Polda Metro Jaya
 - 5.4.5.2 Mengelola sumber anggaran yang telah dimiliki oleh Samsat Jakarta Selatan secara professional, sehingga biaya anggaran operasional dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya
 - 5.4.5.3 Bekerja sama dengan Instansi lain dalam untuk mendapatkan dukungan anggaran dalam pelaksanaan program Samsat *drive thru* khususnya pihak yang berkompeten terhadap Samsat *Drive thru*
- 5.4.6 Penyempurnaan sistem dan metode dengan diawali evaluasi atas sistem dan Metode yang sudah berjalan meliputi :
 - 5.4.6.1 Pada *Level* pimpinan selaku pemegang otoritas tertinggi pada fungsi lalu lintas Polda Metro Jaya melakukan kebijakan untuk memberikan dukungan bagi program-program pembenahan dan penyempurnaan sistem dan metode yang sudah berjalan.
 - 5.4.6.2 Melakukan inventarisasi dan evaluasi atas sistem dan metode yang sudah dijalankan. Dengan hasil evauasi sistem dan metode kemudian melakukan studi banding dengan pihak lain terutama dalam hal sinkronisasi dengan teknologi terbaru.

5.4.7 Untuk *Level* Pelaksana Personel Samsat Jakarta Selatan dilakukan melalui metode antara lain:

5.4.7.1 Diklat (Pendidikan dan latihan) untuk sistem dan metode terbaru yang digunakan pada Samsat Jakarta Selatan. Pendidikan dan pelatihan diberikan dalam jenjang-jenjang tertentu sesuai dengan beban tugas dan bobot tugas yang harus dijalani oleh personel sehingga personel bisa menjalankan sistem dan Metode yang dilaksanakan dengan baik.

5.4.7.2 Melakukan sosialisasi terus menerus mengenai hal-hal baru dalam hal sistem dan Metode yang diterapkan pada Samsat Jakarta Selatan. Materi sosialisasi selain sistem dan Metode baru yang dikembangkan, juga kebijakan-kebijakan pimpinan sehingga semua personel pada Samsat Jakarta Selatan akan selalu mengetahui informasi-informasi terbaru yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

5.4.8 Optimalisasi Samsat *Drive Thru* melalui perbaikan-perbaikan layanan dengan evaluasi terus menerus dilakukan dengan cara:

5.4.8.1 Pimpinan melakukan dukungan penuh dalam rangka implementasi Samsat *Drive Thru* dengan melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan serta mendorong pengembangan di wilayah lain.

5.4.8.2 Untuk Personel Samsat Jakarta Selatan, Instansi terkait dan masyarakat dikembangkan melalui Metode, sebagai berikut :

5.4.8.2.1 Melakukan sosialisasi terus menerus mengenai implementasi Samsat *Drive Thru* pada Samsat Jakarta Selatan. Materi sosialisasi selain sistem dan Metode baru yang dikembangkan, juga kebijakan-kebijakan pimpinan sehingga semua personel pada Samsat Jakarta Selatan akan selalu mengetahui informasi-informasi

terbaru yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat

5.4.8.2.2 Implementasi Samsat *Drive Thru* merupakan program yang relatif baru, disamping itu program ini merupakan andalan dalam rangka pencitraan dan optimalisasi pelayanan prima. Sehingga diperlukan pembinaan personel secara terus menerus, baik dalam hal teknis maupun non teknis seperti sikap, motivasi, serta moral. Keramahan dalam menjalankan tugas misalnya, tidak bisa dipandang sederhana, karena walau hanya merupakan perilaku dan sikap keseharian tetapi bisa berdampak besar dalam persepsi masyarakat terhadap kinerja Samsat Jakarta Selatan secara khusus dan Polri secara umum.

5.4.8.2.3 Meningkatkan Koordinasi mengingat tinerja Samsat Jakarta Selatan tidak hanya oleh Polri dalam hal ini Ditlantas Polda Metro Jaya, namun juga meli 89 instansi lain, yaitu Dinas Pendapatan Daerah DKI Jaya dan PT Asuransi Jasa Raharja. Disamping itu pelibatan dengan pihak lain juga ada, seperti dengan perbankan dalam rangka pembayaran secara *online*. Oleh karena itu koordinasi antarinstansi maupun dengan pemangku tugas yang lainnya harus dilakukan dengan baik sesuai dengan bobot kewenangan masing-masing pihak.

5.4.8.2.4 Keberhasilan kinerja Samsat Jakarta Selatan sangat dipengaruhi oleh kelancaran kerjasama antar instansi, yaitu Polda Metro Jaya, Pemerintah Daerah DKI Jaya serta PT Asuransi Jasa Raharja. kerjasama bukan hanya pada pelaksanaan di lapangan, tetapi juga dalam rangka

sosialisasi dan pembentukan citra positif atas kinerja Samsat Jakarta Selatan.

5.4.9 Merespon komplain masyarakat dengan ramah tamah, profesional dan transparan adapun langkah yang dilakukan antara lain :

5.4.9.1 Pimpinan sebagai penanggung jawab dalam memberikan Bimbingan, pengarahan serta solusi pemecahan dalam menanggapi Komplain dari masyarakat serta membuat komitmen kepada Personil samsat Jakarta Selatan dalam menanggapi komplain masyarakat.

5.4.9.2 Bagi personil Samsat Jakarta Selatan dan Masyarakat melalui metode-metode sebagai berikut :

5.5.9.2.1 Menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat dengan cepat tentang adanya permasalahan pelayanan yang terjadi di Samsat Jakarta Selatan, sehingga masyarakat yang melapor merasa puas akan pelayanan yang diberikan personil Samsat Jakarta Selatan.

5.5.9.2.2 Dalam memberikan pelayanan lalu lintas kepada masyarakat hendaknya dilakukan secara Cepat, mudah dan transparan sehingga masyarakat tidak menganggap adanya unsur Money Poltik yang dilakukan oleh Personil Samsat Jakarta Selatan dalam pemberian pelayanan tersebut.

5.5.9.2.3 Personil Samsat Jakarta Selatan harus lebih cepat dan tegas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan sikap tersebut masyarakat menilai bahwa kinerja personil Samsat Jakarta Selatan telah Profesional dalam melaksanakan tugas.

Banyak aspek yang harus diperbaiki dalam rangka pelayanan prima, yang paling sulit adalah aspek kultural. Perlu perjalanan yang cukup panjang untuk melakukan pembenahan di aspek ini. Namun dalam menuju transparansi pelayanan Polri tetap harus melakukan perubahan, serta mampu menerjemahkan tugasnya sebagai pelayan, pelindung, dan pengayom masyarakat dengan baik agar masyarakat benar-benar merasa aman dan nyaman.

Samsat *Drive Thru* yang merupakan salah satu layanan Samsat Jakarta Selatan adalah wujud dari pelayanan prima yang dilakukan oleh Polri bersama instansi lain. Melalui Samsat *Drive Thru* bisa timbul adanya kepercayaan masyarakat pada Polri karena layanan ini memungkinkan masyarakat mengakui adanya keterbukaan dan pertanggungjawaban (transparan dan akuntabel). Dari sinilah bisa dibangun adanya kepercayaan masyarakat dalam bentuk apresiasi masyarakat, dimana aspirasi masyarakat direspon oleh polisi. Bangunan kepercayaan inilah yang akan menjadi dasar bagi program kemitraan masyarakat yang lain.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pengembangan Sistem *Drive Thru* merupakan upaya mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, *image* buruk Samsat di masyarakat tentang banyaknya calo atau perantara yang menawarkan jasa berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan. Untuk itu perlu pembuktian dari Polri tentang proses pelayanan di Samsat yang mudah, murah dan transparan, Sistem dan mekanisme yang telah berjalan sudah bagus di Samsat Jakarta Selatan tetapi masih belum maksimal sehingga perlu di tingkatkan dalam segi transparansi dan birokrasi

Dari penjelasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa dalam rangka mewujudkan tranparansi dapat dilakukan dengan cara mencapai pelayanan prima, bisa menjadi salah satu strategi. Samsat *Drive Thru* merupakan salah satu bentuk pelayanan prima yang bisa dilakukan pada Samsat Jakarta Selatan. Namun untuk terlaksana dengan baik Samsat *Drive Thru* perlu didukung dengan berbagi faktor pendukung antara lain:

- 6.1.1 Sumber daya manusia pada Samsat Jakarta Selatan yang maksimal baik kualitas maupun kuantitas nya
- 6.1.2 Anggaran sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung operasional Samsat *Drive Thru*.
- 6.1.3 Sarana dan Prasarana yang memadai dan juga di dukung oleh teknologi informasi yang moderen.
- 6.1.4 Penyempurnaan Sistem dan Metode Pelayanan pada Samsat Jakarta Selatan yang simpel efektif dan efisien.

Pelayanan prima yang dilakukan di Samsat Jakarta Selatan juga menimbulkan *social effect* yang memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat serta keteraturan sosial. Peningkatan kualitas hidup tidak bisa muncul dengan sendirinya, maka harus ada proses yang mendahuluinya. Proses ini harus didasarkan pada akuntabilitas dan transparansi. Pelayanan prima pada hakekatnya adalah mendekatkan kinerja

manajemen dengan harapan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sebuah organisasi harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Berbagai studi menunjukkan bahwa harapan pelanggan seringkali dapat dikondisikan oleh pemberi layanan itu sendiri. Di sinilah perlunya akuntabilitas dan transparansi tersebut.

Implementasi Samsat *Drive Thru* dalam proses pelayanan STNK sangat membantu masyarakat dalam mengurus STNK di Samsat Jakarta Selatan, oleh karena itu perlunya peningkatan pelayanan *Drive Thru* agar lebih optimal tidak hanya di wilayah Samsat Jakarta Selatan agar kedepan pelayanan yang diberikan semakin luas dan mencakup wilayah tidak hanya di Jakarta Selatan melainkan juga di wilayah Tangerang, Bekasi dan Depok. Upaya-upaya pengoptimalan samsat *Drive Thru* untuk mencapai suatu kondisi yang diharapkan yaitu pelayanan yang transparansi, cepat, mudah dan murah, sehingga terbangunnya kepercayaan terhadap pelayanan Polri pada kantor bersama Samsat Jakarta Selatan yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

- 6.1.5 Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pembinaan kode etik, pelatihan-pelatihan, dan pembinaan disiplin anggota terutama yang terkait dengan implementasi pelayanan prima pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Selatan.
- 6.1.6 Meningkatkan Sarana dan Prasaran melalui pendataan, Penataan dan pengadaan sarana dan prasana berupa renovasi dan melengkapi saran yang belum ada untuk mendukung layanan pada Samsat Jakarta Selatan
- 6.1.7 Meningkatkan penambahan anggaran operasional Samsat Jakarta Selatan kepada Pimpinan dan mengelola sumber anggaran yang telah dimiliki serta memberdayakan kerjasana dengan Instansi lain dalam untuk mendapatkan dukungan anggaran yang dibutuhkan.
- 6.1.8 Penyempurnaan sistem dan Metode dengan diawali evaluasi atas sistem dan Metode yang sudah berjalan dan melakukan pendidikan dan pelatihan kepada Personel sebagai pelaksana.

- 6.1.9 Optimalisasi Samsat *Drive Thru* melalui perbaikan-perbaikan layanan dengan evaluasi terus menerus dilakukan dengan mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan serta mendorong pengembangan di wilayah lain. Serta secara intens dan berkelanjutan melakukan koordinasi dan kerjasama karena program ini merupakan andalan dalam rangka pencitraan dan optimalisasi pelayanan prima.
- 6.2.0 Merespon komplain masyarakat dengan ramah tamah, profesional dan transparan dengan membuat komitmen kepada Personil samsat Jakarta Selatan dalam menanggapi komplain masyarakat agar direspon secara cepat, mudah dan transparan.

Dalam menjalankan fungsi registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor, instansi yang tergabung di Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Masing-masing instansi mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda, instansi Kepolisian berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam bidang registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor serta penerimaan negara bukan pajak (PNBP), Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan pajak asli daerah (PAD) dari sektor pajak kendaraan bermotor, sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero) berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara baik dan benar untuk itu Sinergisitas antar Instansi dalam pelaksanaan tugasnya secara terpadu dengan menjadi satu semangat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor.

6.2 Saran

Implikasi kajian tesis ini adalah perlunya tindak lanjut dari Samsat *Drive Thru* tidak hanya di wilayah Jakarta Selatan tetapi juga di seluruh wilayah Indonesia, mengingat Samsat *Drive Thru* saat ini sangat dirasakan manfaatnya bagi Masyarakat dan sangat mendukung transparansi pelayanan Polri. Adapun rekomendasi tindakan yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan Samsat *Drive Thru* dalam rangka mewujudkan Pelayanan prima untuk mendukung transparansi Pelayanan Polri adalah sebagai berikut:

- 6.2.1 Menambah Intensitas dari publikasi dan sosialisasi Samsat *Drive Thru* untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang kemudahan pelayanan dan upaya transparansi yang saat ini dilakukan Polri baik melalui media cetak, elektronik maupun secara getok Tular (*mouth to mouth marketing*)
- 6.2.2 Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang mengawaki Samsat *Drive Thru*, khususnya melalui memberikan pemahaman dan penguasaan teknologi informasi, memberikan *caring* atau melayani dengan hati bagi penanganan Komplain serta peningkatan taraf pendidikan melalui dikjur (pendidikan kejuruan)
- 6.2.3 Mencukupi anggaran sistem operasional Samsat *Drive Thru*, sesuai dengan kebutuhan dan memasukkannya dalam DIPA Polda Metro Jaya pada tahun anggaran berikutnya, sehingga Samsat *Drive Thru* dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 6.2.4 Mengembangkan teknologi informasi untuk meningkatkan inovasi di tempat lainya sehingga Samsat dapat *online* dengan pihak – pihak yang membutuhkan dalam menunjang optimalisasi data kendaraan bermotor seperti pengembangan pembayaran dengan Perbankan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) bersama atau dengan Fasilitas bank yang lainya.

Daftar Referensi

- Agung Kurniawan, (2005). Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembaruan, Yogyakarta, Cetakan I.
- Bailey, William G, (1995). The Encyclopedia of Police Science, Second Edition, New York and London : Garland Publishing, Inc.
- Bayley, David H, (1998). Police for the Future, Saduran oleh Kunarto dan NKM Arief Dimiyati Polisi Masa Depan, Jakarta : Cipta Manunggal.
- Farouk dan Djaali. (2003,2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta, PTIK Press & CV. Restu Agung.
- Handito Hadi Joewono, (2003). *Jangan Sekadar Service*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.. hlm.114.
- Henry L. Sisk, (1969). Principles of Management, New York: South Western Publishing Co. 339 hlm.
- KBBI (Kamus Besar bahasa Indonesia) & Puslitbangdiklat LPP RRI, (2009).
- Kelana, Momo, (2002). Memahami Undang-undang Kepolisian, Jakarta : PTIK Press.
- Kirono, Condro (2009). “Dengan Hati Meraih *Trust*” Ditlantas Polda Metro Jaya.
- Lumowa, Royke (2010). Pedoman menuju Pelayanan Prima, Ditlantas Polda Metro Jaya.
- Kunarto, (1995). Merenungi Kritik Terhadap Polisi, Cipto Manunggal, Jakarta: Buku , Merenungi Kritik Terhadap Polisi, Cipto Manunggal, (1995). Jakarta: Buku 2.
- Lihawa, Ronny, (1993). Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Produktivitas Nasional, Jakarta .Penerbit, Markas Besar Angkatan Bersenjata, Republik Indonesia, Lembaga Pertahanan Nasional.
- Nitibaskara, Ronny Rahman. (2009). *Perangkap Penyimpangan dan Kejahatan*. Jakarta; YPKIK (Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian).
- Oxford Advanced Learner’s, (2005; 120).
- Pal LA. (1992). *Public Policy Analysis: An Introduction, 2nd edition*. Canada, Scarborough, Ont: Nelson.

Ritzer, George, Gouglas J. Goodman, (2004). Teori Sosiologi Modern, Jakarta: Fajar Interpratama Offset.

Rusman Hadi (1999). Yang tertuang dalam buku Biru dengan judul, ” Reformasi menuju Polri yang Profesional”.

Sarwono, Sarlito W (1999). Psikologi Sosial. Individu dan teori-teori psikologi sosial. Jakarta: Balai Pustaka.

Siagian, Sondang P, (1989). Teori Motivasi dan Aplikasinya, Jakarta : Penerbit Bina Aksara.

Sumber, Agung Kurniawan, (2005). Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembaruan, Yogyakarta, Cetakan I. hlm. 52.)

Suparlan, Parsudi. (1994). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta, Program Kajian Wilayah Amerika, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Susilo, Djoko (2006). Implementasi Polmas pada Fungsi Lalulintas. Jakarta : Ditlantas Polri.

Terry, G.R, (2006). Prinsip-Prinsip Manajemen Terj. Jakarta : Ikrar Mandiri Abadi.

Referensi Undang - Undang

Undang – undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/05/2006.

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Meneg PAN), nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, arah perubahan Reformasi Birokrasi Polri.

Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan nomor INS/03/M/X//1999, Nomor 29 TAHUN 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.

Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan Dan Pengemudi.

Peraturan Pemerintah No 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Polri

Profile Samsat Jakarta Selatan (2010). Ditlantas Polda Metro Jaya 2010.

Referensi Website

http://www.sms-anda.com/indonesia/kamus/indonesia-gratis-lengkap.php?hasil=sukses_id_18#hasil

<http://www.scribd.com/doc/40129421/Teori-Talcott-Parsons>

<http://www.scribd.com/doc/49765558/Analisis-Pengaruh-Citra-Kualitas-Layanan-Dan-Kepuasan-Terhadap-Loyalitas-Pelanggan> (Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative Kabupaten Grobogan) Joko Sugihartono (UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Transparansi>

http://www.tempointeraktif.com/hg/layanan_publik/2011/01/29/brk,20110129-309708,id.html

Gambar 1 Samsat Drive Thru Tampak Depan / Kanan



Gambar 2 Samsat Drive Thru Tampak Belakang / Kiri



Gambar 3 Loker I Pendaftaran Pengesahan STNK di Samsat *Drive Thru*



Gambar 4 Petugas Samsat *Drive Thru* melakukan scanner untuk keakuratan data dan keabsahan dokumen yang akan di filekan / arsipkan



Gambar 5 Samsat *Drive Thru* mempunyai 2 Layar LCD di luar dan di dalam loket untuk mempermudah/petunjuk besarnya jumlah pajak ranmor yang harus di bayar dan wajib pajak melakukan pembayaran pajak ranmor kepada petugas di loket pembayaran



Gambar 6 Petugas Samsat *Drive Thru* Validasi pembayaran PKB dan penyerahan STNk yang sudah disahkan oleh Polri dan SKPD



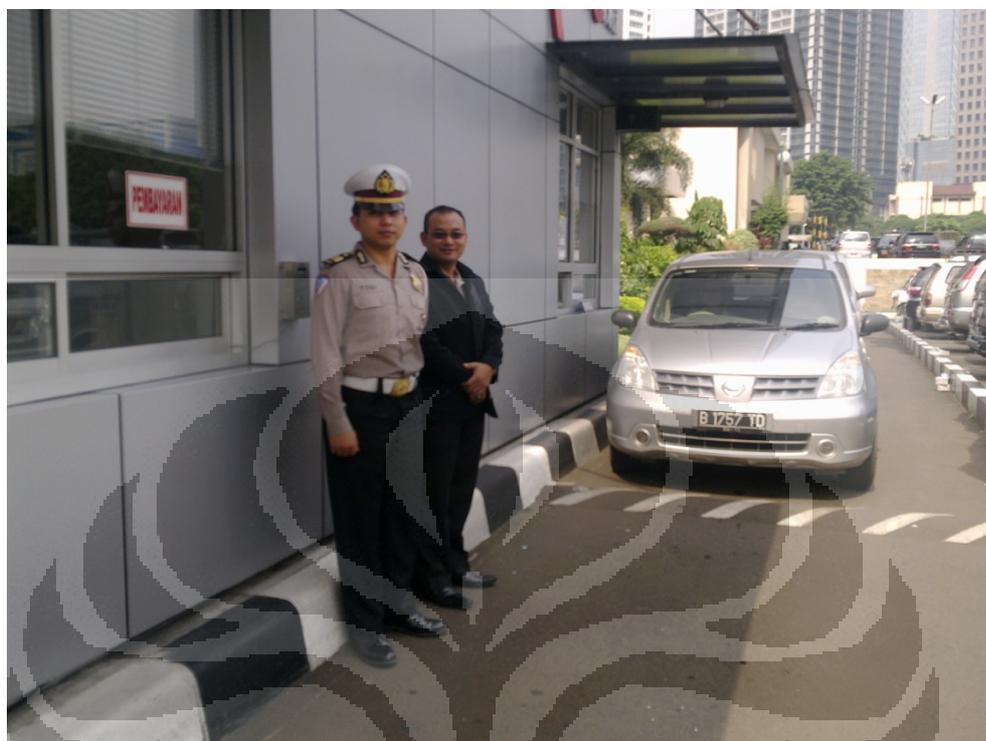
Gambar 7 Wajib Pajak meninggalkan Samsat *Drive Thru* dan mengucapkan terima kasih kepada Pemandu pelayanan



Gambar 8. Petunjuk Layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan



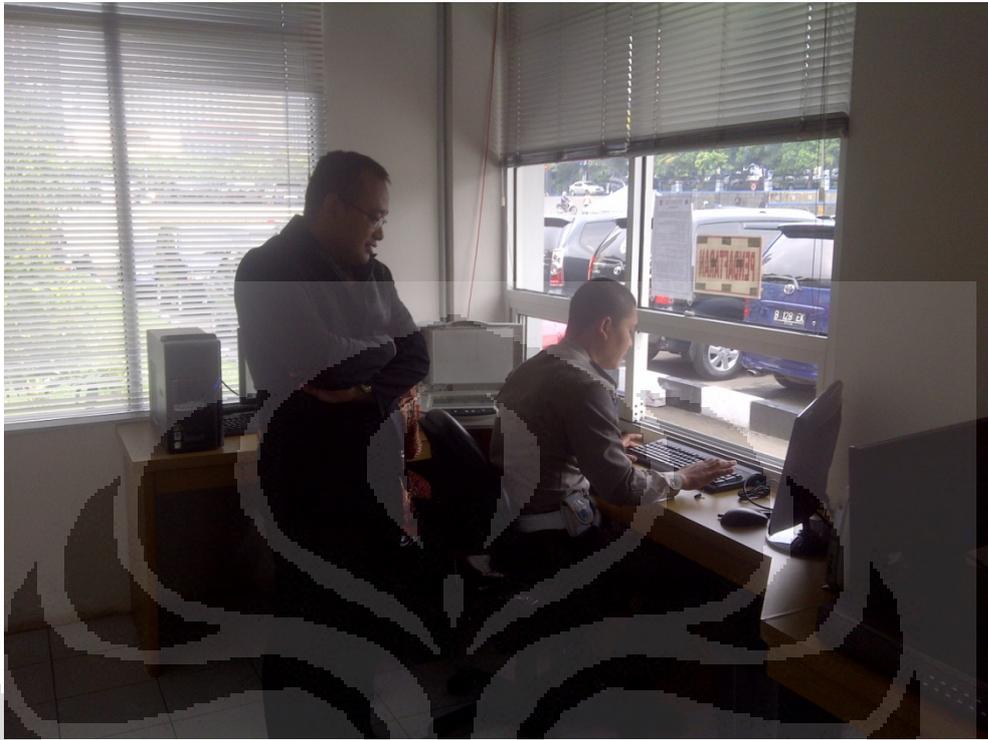
Gambar 9. Layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan



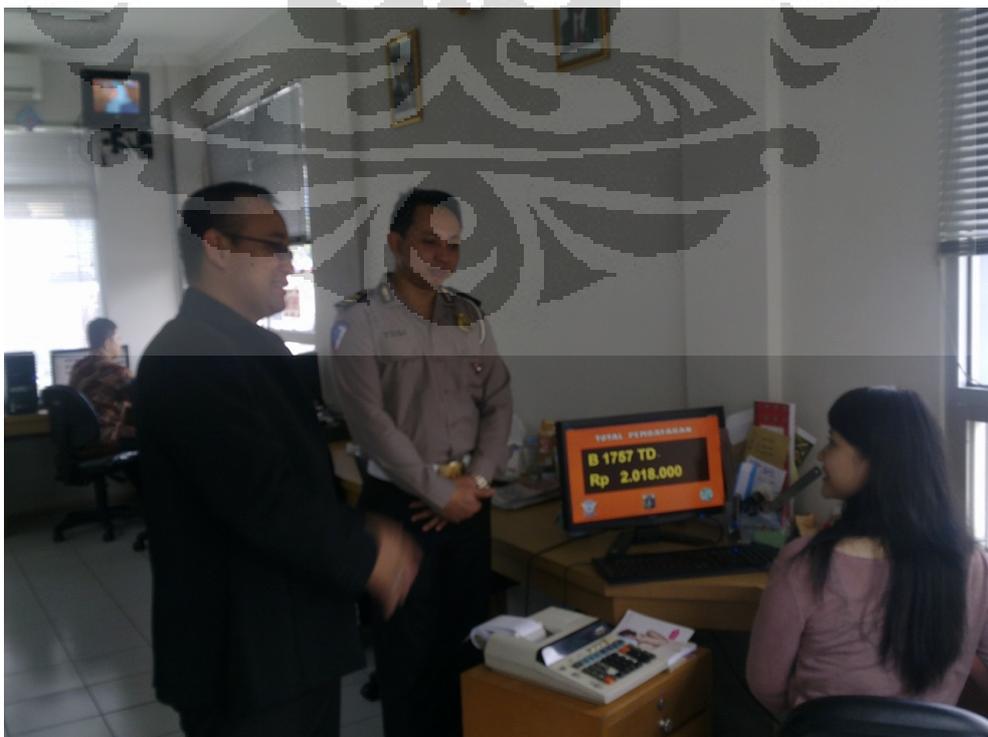
Gambar 10. Wajib Pajak Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan



Gambar 11. Loket Pendaftaran Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan



Gambar 12. Loket Pembayaran Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan



PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Kasi STNK Subdit Regident

Ditlantas Polda Metro Jaya

Tanggal wawancara :

-
1. Bagaimana proses pemberian izin pembangunan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana proses pembukaan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 3. Apa saja sarana dan prasarana yang terdapat di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Siapa saja petugas yang mengoperasikan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Prosedur bagaimana yang digunakan pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 6. Adakah rencana pengembangan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Bagaimana hubungan dengan instansi lain yang bekerjasama didalam Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Bagaimana transfaransi layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 9. Adakah pengawasan terhadap pelayanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Bagaimana mekanisme pengawasan yang dilakukan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Kanit STNK Samsat Jakarta Selatan

Tanggal wawancara :

-
-
1. Bagaimana proses pelaksanaan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana hubungan dengan instansi yang terkait ?
 3. Apa Metode system pelayanan yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Apa jenis kegiatan – kegiatan untuk mempromosikan / publikasi kepada umum mengenai Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Transfaransi layanan apa yang digunakan pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan ?
 6. Apakah dukungan anggota untuk Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Bagaimana cara pemberian anev mengenai pemecahan masalah di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Adakah perbedaan dengan pelayanan yang diberikan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 9. Bagaimana maintenance system yang digunakan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Bagaimana dengan hasil yang dicapai pada layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Pamin TU Samsat Jakarta Selatan

Tanggal wawancara :

-
-
1. Bagaimana sumber daya manusia yang terdapat di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana mekanisme system yang terdapat di layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 3. Apakah anev yang diberikan terhadap masalah yang ada di layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Bagaimana hubungan antara instansi yang terdapat di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Apa jenis/bentuk metode yang digunakan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 6. Bagaimana rencana pengembangan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Bagaimana cara publikasi / sosialisasi Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 9. Bagaimana transparansi layanan pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan
 10. Adakah kelebihan yang diberikan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Kepala UPTD Jakarta Selatan

Provinsi DKI Jakarta

Tanggal wawancara :

-
-
1. Bagaimana prosedur kerjasama pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana hubungan antara instansi yang terkait pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 3. Bagaimana dengan sumber daya manusia yang terdapat Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Apa jenis publikasi dan sosialisasi yang dilakukan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Apa tujuan penyelenggaraan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 6. Bagaimana metode system yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Bagaimana keuntungan / kelebihan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan dengan system layanan lainnya?
 8. Bagaimana transparansi layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 9. Apa kewajiban UPTD Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta terhadap Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Bagaimana cara pengembangan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Kepala Jasa Raharja cabang

Jakarta Selatan

Tanggal wawancara :

-
1. Bagaimana proses kerja petugas Jasa Raharja di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana metode system yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 3. Bagaimana cara mempublikasikan / sosialisasikan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Bagaimana hubungan dengan instansi Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Apa jenis/bentuk transdaransi layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 6. Bagaimana sumber daya manusia yang terdapat di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Apakah maintenance system yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Bagaimana rencana jasa raharja untuk mengembangkan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan ?
 9. Bagaimana prosedur yang digunakan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Apakah yang diberikan / anev dalam memecahkan masalah di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Anggota Samsat *Drive Thru*

Jakarta Selatan

Tanggal wawancara :

-
1. Bagaimana proses kerja petugas / anggota Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana metode system yang digunakan Anggota Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 3. Bagaimana cara petugas / Anggota Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan untuk mempublikasikan / sosialisasikan layanan?
 4. Bagaimana hubungan dengan instansi Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Apa jenis/bentuk transdaransi layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 6. Bagaimana sumber dayan manusia yang terdapat di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Apakah maintenance system yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Bagaimana rencana jasa raharja untuk mengembangkan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan ?
 9. Bagaimana prosedur yang digunakan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Apakah yang diberikan / anev dalam memecahkan masalah di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Anggota Samsat *Drive Thru* Jakarta

Selatan

Tanggal wawancara :

-
1. Bagaimana proses pelaksanaan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana hubungan sesama anggota Samsat *Drive Thru* dengan instansi yang terkait ?
 3. Apa Metode system pelayanan yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Apa jenis kegiatan – kegiatan untuk mempromosikan / publikasi kepada umum mengenai Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Transfaransi layanan apa yang digunakan pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan ?
 6. Apakah dukungan anggota untuk Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Bagaimana cara pemberian anev mengenai pemecahan masalah di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Adakah perbedaan dengan pelayanan yang diberikan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 9. Bagaimana maintenance system yang digunakan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Bagaimana dengan hasil yang dicapai pada layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama responden/informan :

Jabatan : Masyarakat pengguna Samsat *Drive Thru*

Tanggal wawancara :

-
-
1. Bagaimana proses pelaksanaan layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 2. Bagaimana hubungan dengan instansi yang terkait ?
 3. Apa Metode system pelayanan yang digunakan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 4. Apa jenis kegiatan – kegiatan untuk mempromosikan / publikasi kepada umum mengenai Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 5. Transfaransi layanan apa yang digunakan pada Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan ?
 6. Apakah dukungan anggota untuk Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 7. Bagaimana cara pemberian anev mengenai pemecahan masalah di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 8. Adakah perbedaan dengan pelayanan yang diberikan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 9. Bagaimana maintenance system yang digunakan di Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?
 10. Bagaimana dengan hasil yang dicapai pada layanan Samsat *Drive Thru* Jakarta Selatan?

<http://hileud.com/hileudnews?title=Samsat+Drive+Thru+Beroperasi+di++Jakarta&id=536394>

Samsat Drive Thru Beroperasi di Jakarta

Jumat, 28 Januari 2011 16:12 WIB

JAKARTA--MICOM: Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) sistem *drive thru* dibuka Gubernur DKI Fauzi Bowo. Sistem itu kini mulai berlaku di lima wilayah DKI Jakarta.

Hal itu diungkapkan Fauzi Bowo di Jakarta, Jumat (28/1), usai meresmikan pembukaan tiga gerai (*outlet*) *drive thru* di kantor Samsat Jakarta Utara, Jakarta Pusat, dan Jakarta Timur.

Dua *outlet* lain telah dibuka di samsat wilayah Jakarta Selatan dan Barat pada tahun sebelumnya.

Adanya pelayanan ini, kata Kapolda Metro Jaya Irjen Pol Sutarman, pihaknya optimis peluang korupsi dalam pemungutan pajak dapat dikikis, karena menggunakan sistem komputerisasi yang meminimalkan kontak antara wajib pajak dengan pemungut pajak.

"Program pelayanan *drive thru* itu diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada kepolisian," ujar Sutarman.

Dia menambahkan, samsat *drive thru* ini mempermudah warga Jakarta dengan tingkat kesibukan tinggi untuk mengurus surat-surat kendaraannya.

Menurut Sutarman, layanan samsat *drive thru* di lima wilayah Jakarta ini tidak semua bisa melayani motor dan mobil. Samsat *drive thru* Jakarta Selatan, Jakarta Pusat, dan Jakarta Utara hanya bisa melayani mobil. Sedang Jakarta Timur hanya melayani motor.

"Hanya layanan samsat *drive thru* di Jakarta Barat yang bisa melayani mobil dan motor. Samsat *drive thru* yang baru ini hanya melayani pembaharuan atau daftar ulang STNK. Sedang syarat yang harus dibawa yaitu KTP, STNK, dan BKPB asli.

Tidak perlu membawa foto kopi ketiga dokumen ini, karena dalam sistem ini digunakan alat pemindai (*scanner*) untuk mendapatkan data," kata Sutarman. (OL-12)

Drive Thru

29 Jan 2011

Samsat
Kurang
Cipinang, Warta Kota

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi EE Mangindaan menilai lima lokasi loket drive thru di lima kantor Sistem Administrasi Satu Atap (Samsat) DKI Jakarta masih kurang untuk melayani jutaan pemilik kendaraan bermotor. Agar pelayanan dapat lebih optimal, secara bertahap drive thru musti diperbanyak.

"Aparatur negara adalah pelayan masyarakat. Ini merupakan inovasi dan kreasi yang perlu dikembangkan. Memang kami melihat bahwa masih kurang tapi dengan inovasi seperti ini, perlu diperbanyak agar minima] antrean tidak terlalu panjang, sehingga masyarakat tidak membuang waktu," ungkap Mangindaan saat meresmikan Drive Thru Samsat Jakarta Timur. Jumat (28/1).

Bayangkan saja, lanjut Mangindaan, misalnya di Jakarta ada enam Juta unit kendaraan bermotor, sementara loket drive thru hanya lima. Berarti 1 juta sekian untuk satu loket, drive thru. "Kali berapa menit sudah berapa lama. harus menunggu. Berarti drive thru masih kurang. Titik-titiknya harus banyak lagi. Bukan hanya di Samsat tapi semua pelayanan lainnya. Sudah mulai harus berkembang kreasi dan inovasi untuk kepentingan masyarakat." paparnya.

Standar pelayanan, lanjut Mangindaan, bukan ditentukan oleh bagaimana yang melayani dan bagaimana animonya. Tapi pelayanan juga harus terus menerus diperhatikan. "Harus senyum dan di dalamnya ada kata senang. Senang untuk melayani sebagai bagian dari aparatur." tuturnya.

Selain drive thru di Samsat Jakarta Selatan dan Jakarta Barat, loket drive thru juga disediakan di tiga Samsat masing-masing Jakarta Utara, Jakarta Pusat, dan Jakarta Timur. Bukan cuma untuk mobil, tapi Juga melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan roda dua.

"Ini sebagai tindak lanjut program Quick Wins pada fungsi lalu lintas. Terus meningkatkan pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran pajak kendaraan bermotor yang transparan dan akuntabel dalam rangka birokrasi Polri." tutur Direktur Lalu Lintas Polda Metro Jaya. Komisaris Besar Royke Lumowa, (ded)

<http://www.wartakota.co.id/read/news/38585>

Senin, 7 Februari 2011 | 08:19 WIB

Inilah Lokasi Samsat Drive Thru & Gerai Samsat di DKI Jakarta



TMC

Palmerah, Warta Kota

BAGI masyarakat yang akan memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) diminta tidak berhubungan dengan calo. Karena proses memperpanjang STNK relatif mudah dan cepat.

Permintaan tersebut disampaikan Traffic Management Center (TMC) Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya melalui situsnya, Senin (7/2) di Jakarta. Masyarakat dapat

mendatangi kantor Samsat Drive Thru atau lokasi gerai STNK untuk memperpanjangnya. Berikut lokasi kantor dan gerai tersebut.

Lokasi Kantor Samsat Drive Thru untuk perpanjangan STNK:

1. Wilayah Jakarta Selatan di Jalan Sudirman No. 55
2. Wilayah Jakarta Timur di Jalan DI. Panjaitan, Kebon Nanas
3. Wilayah Jakarta Utara dan Jakarta Pusat di Jl. Gunung Sahari (dgn WTC Mangga Dua).
4. Wilayah Jakarta Barat di Jalan Daan Mogot KM 14

Lokasi Gerai STNK:

1. Mall Taman Palm Jalan Kamal Raya Outer Ring Road Cengkareng, Jakbar No. Telp 021-5435181
2. PGC (Pusat Grosir Cililitan) Jalan Mayjen Soetoyo No. 76 Cililitan Jaktim Telp 021-30019792
3. Mall Artha Gading Jalan Artha Gading Selatan, Jakut Telp 021-45864131

Jam Pelayanan:

Untuk Hari Senin s/d Jumat : Mulai Pukul 08.00 s/d 14.00

Untuk hari Sabtu : Mulai Pukul 08.00 s/d 12.00

Info Keterangan Lebih Lanjut:

Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya

Jl. Jenderal Sudirman Kav. 55

Jakarta Selatan

Telp : 021-5276001

Fax : 021-5275090

SMS : 1717

email: tmc@lantas.metro.polri.go.id

(TMC/apr)

http://metro.vivanews.com/news/read/132504-syarat_layanan_samsat_drive_thru

Metro

Syarat Layanan Samsat Drive Thru

Pelayanan saat ini berada di Samsat Jakarta Selatan dan Samsat Jakarta Barat.

Sabtu, 27 Februari 2010, 02:36 WIB

Eko Priliawito, Elly Setyo Rini



Samsat Drive Thru (VIVAnews/
Sandi Adam Mahaputra)

VIVAnews - Dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor secara cepat dan responsif, Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya memberikan layanan Samsat Drive Thru.

Seperti informasi dari Traffic Management Center (TMC) Jumat 26 Februari 2010, syarat yang harus dipenuhi pada samsat drive thru adalah :

1. BPKB, STNK dan KTP asli.
2. STNK yang akan disahkan harus sesuai dengan kendaraan bermotornya.
3. Hanya melayani pengesahan 1 (satu) tahun.

Di wilayah Dki Jakarta pelayanan samsat drive thru saat ini berada di Samsat Jakarta Selatan dan Samsat Jakarta Barat. Informasi lebih lanjut bisa hubungi 021-5276001 / SMS 1717.

- VIVAnews

JAVAKIOS.COM

<http://javakios.com/tag/samsat-drive-thru/>

HANYA 5 Menit Perpanjang STNK di Jakarta

detikNews Jakarta - Malas mengantre lama untuk memperpanjang STNK kendaraan bermotor kita?

Kini untuk warga Jakarta tidak perlu cemas lagi. Polda Metro Jaya telah meluncurkan Samsat Drive Thru untuk mengatasi antrean perpanjangan STNK.

Masyarakat hanya butuh waktu 5 menit untuk memperpanjang STNK

Masyarakat hanya butuh waktu 5 menit untuk memperpanjang STNK. "Kalau dengan cara biasa harus menunggu lama, sedangkan drive thru hanya membutuhkan waktu paling lama 5 menit," janji Kapolda Metro Jaya, Irjen Pol Sutarman, Minggu (28/11/2010). Menurut Sutarman, meski keberadaan Samsat Drive Thru sudah ada sejak beberapa waktu lalu.

Namun minat masyarakat menggunakan layanan ini masih sedikit. "Kami akan kembali sosialisasikan, supaya masyarakat mengetahui pelayanan praktis dan cepat," jelasnya. Sementara itu, Kasubsidi Samsat Jakarta Selatan AKP Yogi Nyoman mengatakan, di samsat Jakarta Selatan yang membuka pelayanan drive thru setiap harinya hanya melayani 40 kendaraan.

Padahal samsat Drive Thru mampu melayani hingga ratusan. Untuk saat ini, kata Yogi, pelayanan Samsat Drive Thru baru ada di Jakarta Selatan dan Jakarta Barat. "Saat ini baru ada di Jakarta Selatan dan Jakarta Barat," ujarnya. Sistem perpanjangan lewat Samsat Drive Thru ini hanya berlaku untuk perpanjang STNK tidak untuk perpanjangan 5 tahun. Untuk memperpanjang STNK lewat drive thru cukup mudah, hanya perlu membawa kendaraan yang akan diperpanjang pajaknya, BPKB, KTP, dan STNK. "Hanya itu saja, jadi tidak susah cukup masuk. Serahkan perlengkapan di loket pertama dan membayar di loket kedua, setelah itu selesai," tutup Yogi.