

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR
BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA MELALUI SAMSAT
KELILING BERDASARKAN PASAL 20 UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum**

Oleh :

OLIVIA IRIANTY LOGO TADU

0810113323



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

MALANG

2012

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR
BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA MELALUI SAMSAT
KELILING BERDASARKAN PASAL 20 UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Olivia Irianty Logo Tadu

Nim. 0810113323

Disetujui tanggal : 17 January 2012

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Agus Yulianto, S.H., M.H
NIP : 195907171986011001

A. Dimiyati, SH. MH
NIP : 194612141976031003

Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

Lutfi Effendy S.H.M.Hum.

NIP : 196008101986011002

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR
BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA MELALUI SAMSAT
KELILING BERDASARKAN PASAL 20 UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Olivia Irianty Logo Tadu

Nim. 0810113323

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal: 7 Maret 2012

Pembimbing Utama

Agus Yulianto, S.H., M.H
NIP : 195907171986011001

Ketua Majelis Penguji

Prof. Dr. Sudarsono,SH.MS
NIP : 19510825 197903 1004

Pembimbing Pendamping

A. Dimiyati, SH. MH
NIP : 194612141976031003

Kabag Hukum Adm Negara

Lutfi Effendy S.H.M.Hum
NIP : 196008101986011002

Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Dr. Sihabudin, S.H., M.H
NIP. 19591216 198503 1001

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera Bagi Kita semua, puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas Berkat, Kasih, Nikmat, dan Karunia-Nya serta kekuatan kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA MELALUI SAMSAT KELILING BERDASARKAN PASAL 20 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”*** ini tepat pada waktunya serta lancar dan baik. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat – syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang. Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang turut membantu dalam penyusunan Skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sihabudin, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Huk Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Muchamad Ali Safa'at, SH.MH Pembantu Dekan I.
3. Bapak Lutfi Effendy S.H.M.Hum, selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara.
4. Bapak Agus Yulianto, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing utama, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing

penulis dengan penuh perhatian serta kesabarannya dalam membimbing penulis dan tidak henti-hentinya memberikan semangat sejak penyusunan hingga selesainya penulisan skripsi ini. waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis

5. Bapak A. Dimiyati, SH. MH. selaku Dosen Pembimbing pendamping, atas bimbingan, bantuan dan motivasinya.
6. Pihak Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota khususnya Bapak Muhamad Haybe selaku Kepala Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota beserta staff dan pegawai, atas bantuan dan informasinya
7. Terimakasih yang mendalam juga penulis haturkan kepada kedua orang tuaku, Papa dan Mama tercinta selaku orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil, membesarkan, memberi kasih sayang, semua hal yang telah papa dan mama berikan padaku, dan doa yang tidak ada hentinya.
8. Kedua Kakakku, Ka Nova Dwi Christin.S.L.T (kakakku sayang, lulus juga aku) dan Ka Novi Carolina Merliansari L.T (almarhum), (Kakakku yang disurga, aku udah selesai kuliah), adikku George M.L.T (Ayo semangat adikku)
9. Buat Sahabat –sahabatku Siska, Faly, Ichsan, Vitha, Pras, Ignas, Prita, Winda, Gina, dan Juanila yang turut membantu memberikan semangat, perhatian sehingga selesainya Laporan Skripsi ini.
10. Teman-teman dan pihak lain yang turut membantu selesainya Laporan Skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik selalu penulis harapkan untuk memperbaiki Laporan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Penulis berharap agar penulisan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya khususnya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

Salam Sejahtera Bagi Kita Semua. Tuhan Yesus Memberkati

Malang, January 2012

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii-v
DAFTAR ISI	vi-ix
BAGAN DAN TABEL	x
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Umum Tentang Implementasi Hukum	12
1. Pendekatan Teori Tentang Implementasi Hukum.....	12
2. Asas –Asas Implementas Hukum.....	13
3. Komponen –Komponen atau Implementasi Hukum.....	15
B. Kajian Umum Tentang Pelayanan Publik	17

1. Pengertian dari Pelayanan Publik	17
2. Teori Pelayanan publik.....	19
3. Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	19
4. Asas –Asas Pelayanan Publik	23
C. Pelayanan Publik Dalam Konsep Pemerintahan Yang Baik(Good Governance).....	25
D. Standart Pelayanan Publik	29
E. Kajian Umum Tentang Pajak Peraturan Perundang-Undangan Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009	30
1. Asas –Asas Pelayanan Publik Undang –Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009.....	32
2. Ruang Lingkup Pengaturan.....	32
F. Kajian Umum tentang Kantor bersama SAMSAT.....	36
1. Pengertian SAMSAT	35
2. Pengertian Samsat Keliling.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Metode Pendekatan	40
B. Lokasi Penelitian	42
C. Jenis dan Sumber Data	42
1. Jenis Data	42
2. Sumber Data	43
3. Teknik Pengumpulan Data.....	45
4. Populasi dan Sampel	46

5. Teknis Analisa Data	45
6. Devinisi Operasional	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	49
1. Lokasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	49
2. Visi dan Misi Kabupaten Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota....	50
3. Ruang Lingkup Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	50
4. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	52
5. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	51
6. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	53
7. Jumlah Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	61
8. Sarana dan Prasarana Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	62
9. Pelayanan Informasi	63
10. Penanganan Pengaduan	64
B. Implementasi Pelayanan Samsat Malang Kota Diukur Dalam Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Pasal 20 Peraturan Undang –Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun2009.....	64
1. Aparatur Hukum.....	66
2. Pelaksanaan.....	67
3. Kondisi Masyaraka.....	68
C. Kendala Yang Dihadapi dan Bagaimana Upaya Yang Dilakukan Oleh Samsat Keliling Malang Kota dalam Pelaksanaan Pelayanan Pulik.....	69

1. Kendala Yang Dihadapi.....	71
2. Upaya-Upaya Yang Dilakukan.....	72

BAB V PENUTUP	73
---------------------	----

A. Kesimpulan	73
---------------------	----

B. Saran	76
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	77-78
----------------------	-------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
2. Surat Permonan Ijin Survey
3. Surat Keterangan Selesai Survey
4. Surat Keaslian Skripsi
5. Kartu Bimbingan Skripsi



BAGAN DAN TABEL

Bagan

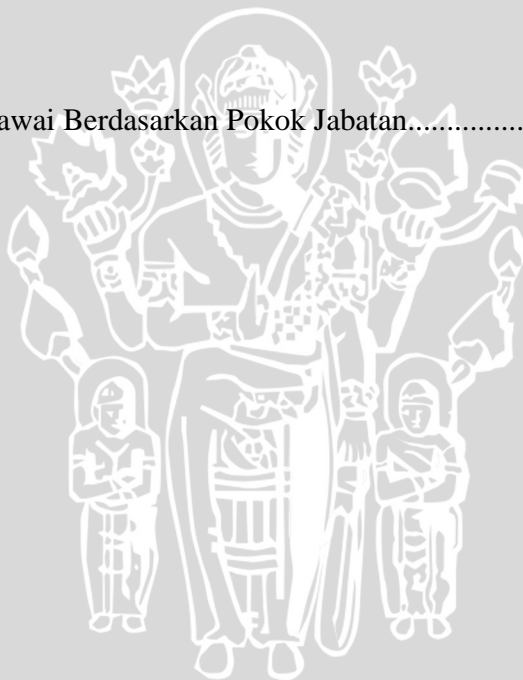
Bagan 1. Keterkaitan Tugas Administrator dengan UPTD dalam Administrasi

Pelayanan 55

Bagan 2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota..... 60

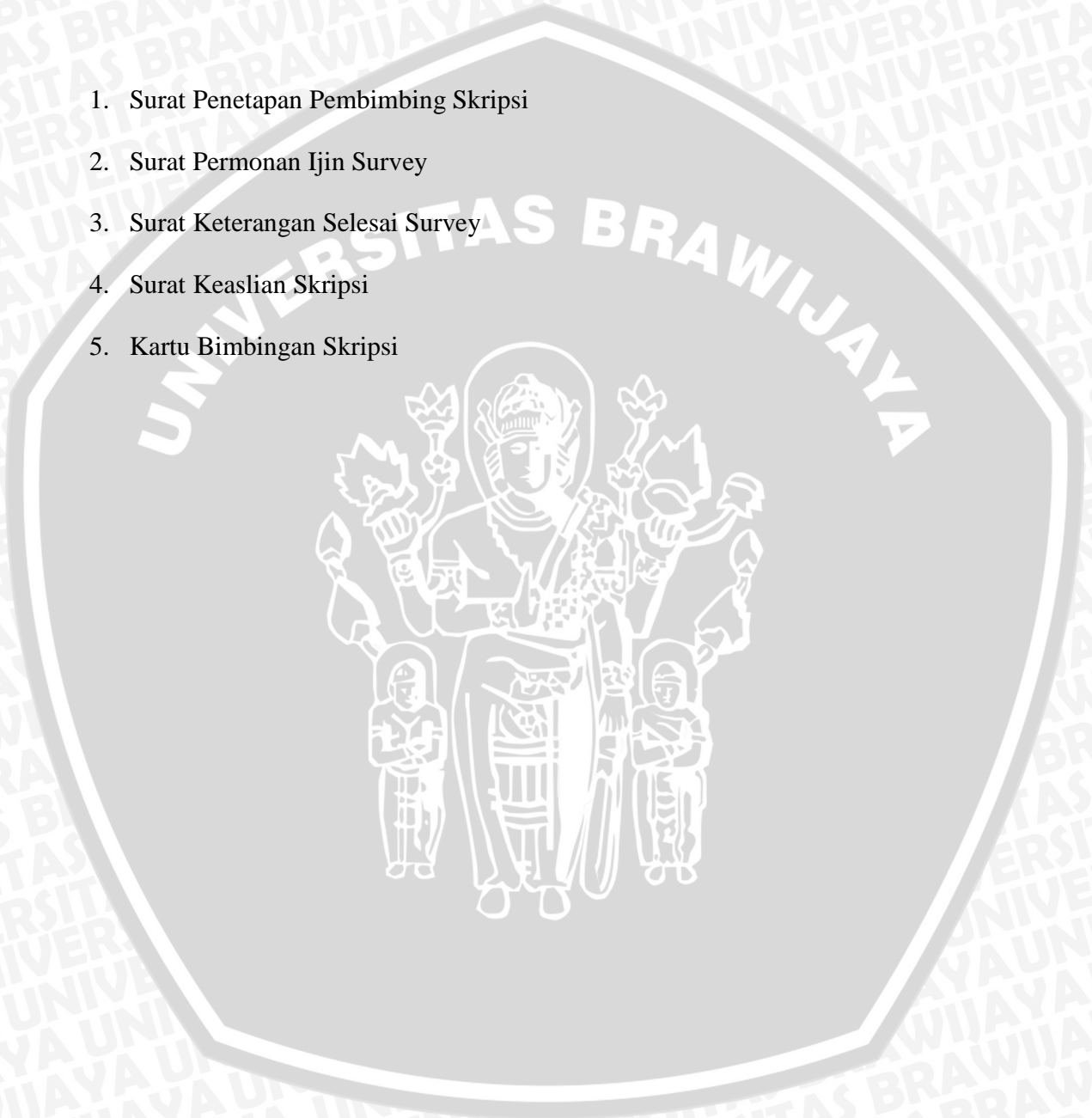
Tabel

Tabel 3. Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan.....61-62



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
2. Surat Permonan Ijin Survey
3. Surat Keterangan Selesai Survey
4. Surat Keaslian Skripsi
5. Kartu Bimbingan Skripsi



ABSTRAKSI

OLIVIA IRIANTY LOGO TADU , Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, November 2011 *Implementasi Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Malang Kota Melalui Samsat Keliling Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Agus Yulianto, SH.MH, A. Dimiyati, SH. MH

Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai masalah Samsat Keliling, hal ini di latar belakang oleh berlakunya Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menyangkut kepentingan masyarakat luas. Sebagai bentuk pelayanan yang baik adalah melihat betapa pentingnya penerapan standar pelayanan yang baik dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan dan untuk melihat apakah bentuk pelayanan publik selama ini telah sesuai dengan kebijakan pemerintah, terutama berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk Samsat Keliling, karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan implementasi pasal 20 berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut.

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai salah satu organisasi publik pemberi pelayanan publik membuat suatu kebijakan dengan memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistem Samsat keliling yang baru dilaksanakan tahun 2009. Dalam penulisan skripsi ini, membahas mengenai; (1) Implementasi Pelayanan SAMSAT Malang Kota diukur Dalam Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Pasal 20 Peraturan Undang –Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009. (2) Apa Kendala yang dihadapi dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Samsat Keliling Malang Kota dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Metode pendekatan yang dipakai adalah yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi berupa data-data yang berhubungan langsung dengan topik penelitian. Kemudian, seluruh data yang ada dianalisa secara deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem samsat keliling telah dapat dikatakan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dan syarat-syarat pembayaran maupun kecepatan waktu yang diperlukan lebih efisien daripada dengan membayar di Kantor bersama SAMSAT. Dalam pelaksanaannya tersebut, mereka berpedoman kepada Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, Kepala PT. (Persero) Jasa Raharja Cabang

Jawa Timur No.Pol : B/3380/VI/2006/DITLANTAS, Nomor : 970/12859/101.22.2006 dan Nomor : P/8/2006 Tentang Tata Laksana Proses.

Pelayanan Samsat Keliling untuk pendaftaran ulang kendaraan bermotor, dalam menjalankan perannya tersebut Aparat Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota menghadapi berbagai macam kendala dan hambatan yang dihadapi meliputi eksternal dan internal, hambatan internal yang berasal dari dalam instansi pemerintah adalah minimnya biaya operasional dan koordinasi internal Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang kurang sinergis. Hambatan dari eksternal yaitu kurangnya partisipasi masyarakat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan mereka juga berupaya semaksimal dan sebisa mungkin untuk mengatasi kendala tersebut. Dalam pelaksanaannya tersebut telah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan berhasil. Meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi, akan tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan cara penggandaan kendaraan bagi samsat keliling yang ada dan mengintensifkan kerjasama dengan instansi lain sedangkan untuk eksternal adalah memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan Samsat Keliling.



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara yang berlandaskan hukum di mana dalam setiap kegiatan-kegiatan pemerintah haruslah melibatkan rakyat didalamnya, dan demi kepentingan rakyat pula maka setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah haruslah berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga tidak timbul permasalahan yang diakibatkan oleh pihak pemerintah yang melakukan perbuatan melawan undang-undang. Kehidupan manusia dalam bermasyarakat, bernegara dan berbangsa tidak terlepas dari adanya suatu aturan atau hukum sebagai rambu-rambu yang mengatur masyarakat dalam menjalankan roda kehidupannya agar dapat berjalan dengan tertib. Sebagaimana dalil yang dikenal dalam teori ilmu hukum bahwa “tiada masyarakat tanpa hukum”, demikian pula masyarakat Indonesia tidak terlepas dari dalil tersebut.¹

Fungsi dan tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, fungsi ini haruslah benar-benar dapat dilaksanakan oleh aparatur dan birokrasi pemerintahan untuk terpenuhinya kepentingan dan aspirasi masyarakat. Untuk itu lah fungsi pelayanan ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab aparatur dan birokrasi pemerintahan sehingga merupakan salah satu bentuk akuntabilitas publik (pertanggung jawaban publik) dari pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya

¹ Muchsin dan Fadilah Putra, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Averroes Press, Malang, 2002, hlm 16.

sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama, sehingga dibuatlah pelayanan publik. Pelayanan Publik sangatlah penting bagi penyelenggaraan pemerintah karena berkaitan dengan aspek kehidupan yang sangat luas, dimana pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara, dari fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam konteks hubungan Principal-Agent. Langka yang harus dipertimbangkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan adalah bagaimana meningkatkan kepedulian kepada seluruh masyarakat dan untuk kualitas pemerintah, kewibawaan, peningkatan pengetahuan, dan ketrampilan dalam suatu kerangka berfikir yang berorientasi kepada pengabdian, dedikasi, dan loyalitas sebagai pemerintah akan lebih relevan dengan kondisi yang dihadapi.²

Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan. Dimana pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dimana Pemerintah berkewajiban dan

² A.W.Widjaja, *Etika Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 1994, hlm 98.

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional. Sementara diberbagai daerah di Indonesia ini, tidak adanya standart dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayanan yang dikelolah oleh admistrasi Negara. Dikarenakan ketidakpastian ini sering menjadi penyebab terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya, sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.³ Menurut keputusan MENPA Nomor 67 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai uapayah pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dimana diharapkan memberikan dan mewujudkan standar pelayanan publik yang baik bagi masyarakat juga dapat menikmati

³ Penjelasan Undang-undang Republik Indonesia nomer 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

pelayanan yang lebih baik, sehingga diatur oleh undang-undang Pasal 20 Nomer 25 tahun 2009 tentang Standart Pelayanan Publik.⁴

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara,kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (I), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakatan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
4. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Dengan perubahan paradigma baru diharapkan kualitas pelayanan publik khususnya di Samsat Keliling Malang Kota, Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jawa Timur di Malang Kota dapat ditingkatkan.

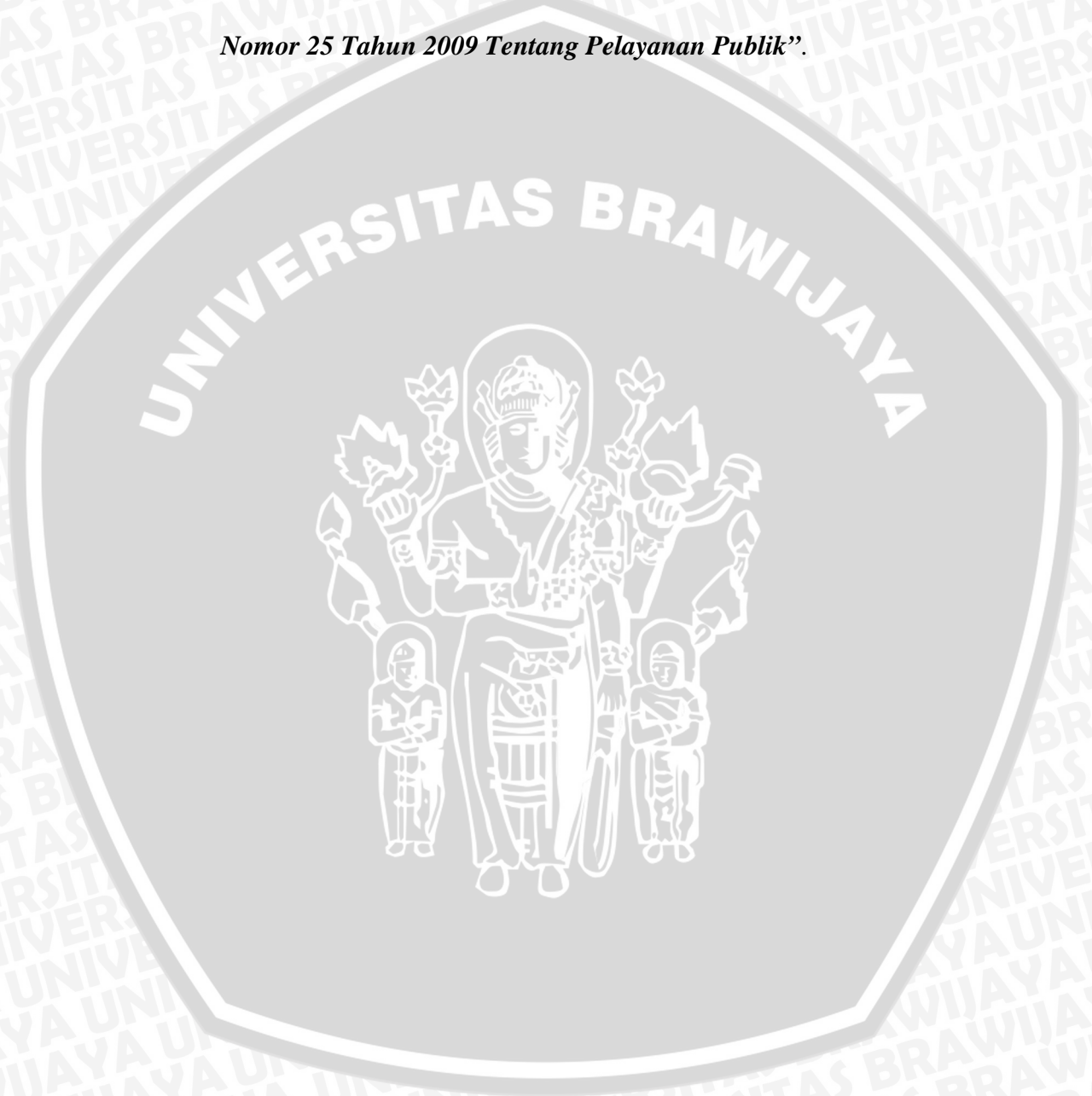
⁴ Undang-undang Republik Indonesia Pasal 20 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UPPD Dipenda Propinsi Jawa timur merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Skripsi ini mengupas bagaimana berbagai faktor tersebut berhubungan dengan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik melalui Samsat Keliling yaitu perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di kota malang. Dengan menggunakan data yang diperoleh baik dari survei maupun media massa, dan wawancara dilapangan, skripsi ini menjelaskan berbagai faktor yang menjadi penyebab dari kegagalan birokrasi publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara responsive, efisien, dan akuntabel.

Lebih dari itu skripsi ini juga menjelaskan bagaimana lingkungan eksternal birokrasi, seperti budaya dan kondisi politik lokal ikut mempengaruhi kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan

pelayanan publik. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang ***“Implementasi Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota Melalui Samsat Keliling Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”***.



B. RUMUSAN MASALAH :

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah membahas mengenai

1. Implementasi Pelayanan SAMSAT Malang Kota diukur Dalam Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Pasal 20 Peraturan Undang – Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25?
2. Apa Kendala yang dihadapi dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Samsat Keliling Malang Kota dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk Mengetahui Implementasi Pasal 20 Pelayanan SAMSAT Keliling Malang Kota
2. Untuk Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dan menganalisis upaya yang dilakukan samsat dalam pelaksanaan layanan Samsat Keliling.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis
 - a. Akademisi

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang Kebijakan Publik sebagai upaya Peningkatan Kinerja Pegawai SAMSAT.

b. Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wacana atau sumber informasi pada mahasiswa yang ingin lebih mengembangkan pengetahuan khususnya di bidang Kebijakan Publik.

2. Manfaat Praktis

a. SAMSAT Di Malang Kota

Penelitian diharapkan mampu menjadi bahan rujukan untuk menyegerakan pemerataan Pelayanan Publik di daerah Malang Kota khususnya bagi SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kualitas, sesuai dengan Pasal 20 Peraturan Undang – undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menggerakkan masyarakat untuk Menjadikan arahan supaya dapat mengetahui dan menikmati bentuk pelayanan yang ada di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Guna untuk memperoleh hasil penulisan yang sistematis dan mudah untuk dimengerti, maka dibutuhkan suatu tata penulisan yang benar. Adapun tata penulisan ini dijabarkan dan dirinci dalam bab-bab sebagai berikut.

BAB I . PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan, yang berisikan tentang latar belakang, permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II . KAJIAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan mengenai Kajian Umum Tentang Implementasi Hukum, Kajian Umum Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik Dalam Konsep Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*), Standart Pelayanan Publik, Kajian Umum Peraturan Undang – Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009, Kajian Umum tentang Kantor Bersama SAMSAT

BAB III . METODE PENELITIAN

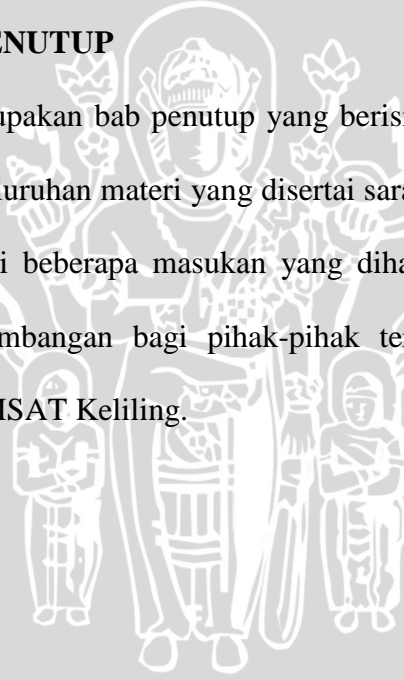
Berisi tentang metode penelitian yang meliputi Metode Pendekatan, Fokus Penelitian, Alasan Pemilihan Lokasi, Jenis dan Sumber Data Penelitian, Teknik Memperoleh Data yang berisi Populasi dan Sampel, Analisis Data, dan Devinisi Operasional Variable.

BAB IV . PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai gambaran umum tentang lokasi penelitian, bagaimana implementasi pelayanan SAMSAT Keliling yang telah dilaksanakan, hambatan- hambatan yang dihadapi oleh Samsat Keliling Malang kota sebagai pelaksana pelayanan publik, dan bagian dari Pelayanan SAMSAT Keliling, dan upaya apa yang dilakukan oleh SAMSAT keliling dalam menyelesaikan kendala tersebut.

BAB V . PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan akhir dari keseluruhan materi yang disertai saran-saran yang sekaligus berisi beberapa masukan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam pelayanan SAMSAT Keliling.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Implementasi Hukum

1. Pendekatan Teori Tentang Implementasi Hukum

Arti dari implementasi adalah pelaksanaan pembuatan kebijakan dengan cara-cara yang cenderung menganggap sistem politik sebagai suatu yang menambah problem, dengan menarik garis pemisah antara administrasi dan kebijakan, problem dari implementasi sendiri menurut pendapat Van Meter dan Van Horn⁵ adalah diasumsikan sebagai sebuah deretan keputusan dan interaksi sehari-hari yang tidak terlalu perlu mendapat perhartian dari para sarjana yang mempelajari politik, implementasi ini dianggap sederhana- meski anggapan ini menyesatkan, dengan kata lain tidak mengandung isu-isu besar.

Ada dua variable yang mempengaruhi implikasi kebijakan⁶, Variable yang pertama yaitu *variable* daya dukung peraturan yang mencakup instrumen yang memiliki keterlibatan langsung dalam mempengaruhi suatu kebijakan. Kemudian variable yang kedua ialah *variable non* peraturan yang mengandung unsur yang mirip dengan penjelasan mengenai lingkungan *implementasi merilee*. *variable* tambahan yang diuraikan adalah adanya karakteristik dari suatu

⁵ Wayne Persons, *Publik Policy : Pengantar Teory & Praktek Analisis Kebijakan*, Kencana Prenada Media Groub, Jakarta, 2008, hlm.463

⁶ Ibid, hlm.21

masalah yang akan mempengaruhi implementasi kebijakan. Implementasi semakin tak efektif apa bila hubungan antara setiap pemerintah ataupun masyarakat yang melaksanakan kebijakan publik tersebut justru menghasilkan definisi implementasi yang bertujuan untuk mendefinisikan secara jelas dan dipahami secara jelas maksud dan tujuan dari implementasi kebijakan publik tersebut.

Untuk itulah dipandang perlu untuk melakukan identifikasi masalah sebelum kebijakan di formulasikan. karena dalam permasalahan sosial tertentu khususnya masyarakat indonesia yang heterogen, seni dalam mengolah kebijakan harus benar-benar diperhatikan. Tidak jarang suatu kebijakan yang ditujukan demi kemasyarakatan justru menimbulkan konflik baru yang tidak diramalkan, akibatnya para pengambil kebijakan gagal dalam mengkarakteristikan suatu masalah. Suatu implementasi lebih efektif apabila birokrasi pelaksanaannya memenuhi apa yang telah digariskan oleh peraturan dimana memerlukan komando yang baik dan kapasitas dalam mengkoordinasi dan mengontrolnya dengan lebih baik.

2. Asas – asas implementasi hukum

Asas hukum adalah aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang abstrak dan pada umumnya mendasari peraturan konkrit dan pelaksanaan hukum, sehingga dapat memberikan sesuatu yang dapat dijadikan sebagai alas, sebagai dasar, sebagai tumpuan, sebagai pokok pangkal, sebagai tempat untuk menyadarkan, sebagai *fundamen*, dan

untuk mengembalikan sesuatu hal yang kita jelaskan. Sementara menurut pendapat Satjipto Rahardjo bahwa:

Asas hukum merupakan “jantungnya” peraturan hukum. Karena menurut Satjipto, asas hukum adalah landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti, bahwa peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut kecuali disebut landasan, asas hukum dapat disebut sebagai alasan lahirnya peraturan hukum. Asas hukum tidak akan habis kekuatannya dengan melahirkan suatu peraturan hukum, melainkan akan tetap saja ada dan melahirkan peraturan-peraturan selanjutnya.⁷

Dalam sebuah sistem hukum, asas hukum meruakan suatu kaidah penilaian dari fundamental sehingga dapat diartikan merupakan kaidah hukum yang paling umum sehingga penerapannya harus dikhususkan dengan mengarahkan kepada situasifaktual, berarti bahwa kaidah tersebut tidak cukup jelas mengharuskan, bagaimana seseorang harus berperilaku dalam situasi faktual, kaidah hukum yang khusus ini, yang timbul dari aturan hukum yang dirumuskan lebih kongkrit sehingga memunculkan salah satu pedoman yang jelas bagi perbuatan yang ukuran nilainya itu baru didalamnya.

3. Komponen-komponen atau Implementasi Hukum

a. Tentang Ketentuan Umum

Dalam bab ini dijelaskan tentang memuat pengertian istilah yang dipergunakan dalam Peraturan Perundan-undangang ini. Dengan adanya pengertian tentang istilah tersebut dimaksudkan

⁷ Ibid, hlm. 22

untuk mencegah timbulnya salah tafsir dan salah pengertian dalam memahami dan melaksanakan pasal-pasal yang bersangkutan sehingga para pihak yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan ini, dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dapat berjalan dengan lancar dan akhirnya dapat dicapai tertib administrasi. Pengertian ini diperlukan karena istilah-istilah tersebut mengandung pengertian yang baku dan teknis dalam bidang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pengertian implementasi⁸, implementasi merupakan pelaksanaan dari suatu peraturan perundang undangan yang dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Kegiatan implementasi bukan suatu pekerjaan sederhana dan mudah tetapi jauh lebih kompleks dari yang diperkirakan sebelumnya karena berkaitan dengan pengelolaan sumber tersebut. *To Implement* yang berarti *to provide the means of carrying out* (penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu) dan *to give practical effect to* dalam artian menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu⁹ selanjutnya fungsi implementasi ialah membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan

⁸ Sulohan Yasyin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Serta Ejaan yang Disempurnakan dan Kosa Kata Baru*, Amanah, Surabaya, 1998, hal.327.

⁹ Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 1997, hlm 63.

kebijaksanaan negara sebagai *out come* (hasil akhir yang dilakukan pemerintah).¹⁰

b. Tujuan

Bertujuan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan bagi setiap masyarakat, agar terwujud pelayanan masyarakat yang optimal serta pemerataan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga menggerakkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan fungsi sosial sehingga pelayanan publik bagi masyarakat melalui SAMSAT Keliling ini tidak menyita banyak waktu lagi sehingga memudahkan masyarakat dalam membayar pajak.

c. Ruang Lingkup Pengaturan

Dimana dalam ruang lingkup ini membahas tentang bagian-bagian dari peraturan Perundang-undangan tentang pelayanan publik tersebut meliputi :

- 1) Pelayanan Barang Publik
- 2) Jasa Publik
- 3) Pelayanan Administratif

¹⁰ Ibid, hlm 64.

B. Kajian Umum Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹¹ Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan. Pengertian pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi sehingga kualitas pelayanan sangat tergantung pada komitmen manajemen terhadap pengembangan dan perbaikan sistem manajemen kualitas. Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan, sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warganegara atau penduduk atas suatu pelayanan.¹² Pelayanan publik itu sendiri haruslah memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh, karena bagian dari tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan. Di ukur dari tingkat kualitas kinerja

¹¹ Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2010, hlm 20.

¹² Sirajiddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*Setara Press, Malang, 2011, hlm 12.

elayanan publik, dimana memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh jajaran aparatur pemerintah. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan publik berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat, atas dasar kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan pemerintah pada hakekatnya

mempunyai tugas sebagai pelayanan kepada masyarakat dimana tidak untuk melayani dirinya sendiri namun untuk melayani masyarakat. Pelayanan merupakan sebgaiian proses yang terdiri dari beberapa perbuatan yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standart waktunya. Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam pelaksanaannya juga diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik perlu diperhatikan dan diterapkan prinsip, standart pola penyelenggaraan pelayanan yang mudah diakses oleh publik.

3. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu dalam menjalankan fungsi hukum diperlukan berbagai perangkat agar memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerja hukum tersebut dapat dibedakan dengan beberapa kaidah lainnya dimana hukum memiliki sifat yang memaksa, dalam artian apabila asas dan kaidah hukum tersebut dituangkan kedalam sebuah peraturan perundang-undangan, maka setiap orang diwajibkan untuk melaksanakan peraturan tersebut.

Menurut Soerjono Soekanto dan Purnardi Purbacaraka dalam membicarakan masalah system faktor-faktor dari pelayanan publik adalah:

- a. Elemen-elemen suatu sistem, artinya ada patokan tertentu yang membedakan elemen suatu sistem ekonomi, politik dan sosial;
- b. Pembagian dari sistem, artinya suatu sistem terdiri dari bagian-bagian yang merupakan aneka subsistem, misalnya sistem hukum terdiri dari subsistem hukum publik dan subsistem hukum perdata;
- c. Konsisten, artinya tidak ada yang berlawanan dalam suatu sistem;
- d. Kelengkapan sistem tersebut;
- e. Pengertian-pengertian dasar (*grundbegriffen*) dari sistem tersebut, yaitu pengerian-pengertian yang menjadi ciri pengenal dari suatu sistem.¹³

Pelayanan publik yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Soerjono Soekanto dan Purnardi Purbacaraka di atas. Namun menurut Lawrance M. Friedman jika melihat hukum sebagai sistem, maka sisten hukum terbagi menjadi 3 (tiga) komponen, yaitu:

¹³ Ibid. hlm 14.

1) Faktor substansi hukum

Substansi di sini dimaksudkan adalah aturan, norma, pola perilaku nyata manusia yang berada didalam sistem itu. Substansi juga berarti produk yang dihasilkan oleh orang yang berada dalam sistem hukum itu, mencakup keputusan yang mereka keluarkan, aturan baru mereka susun. Substansi juga mencakup *Living Law* (hukum yang hidup), dan bukan hanya aturan ada dalam kitab undang-undang.

2) Faktor struktural

Struktural dalam hal ini adalah bagian yang bertahan, bagian yang member semacam bentuk dan batasan terhadap keseluruhan. Di Indonesia, misalnya jika kita berbicara tentang struktur sistem hukum Indonesia maka termaksud sistem didalamnya struktur institusi penegak hukum seperti kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan. Juga termaksud unsur struktural jumlah dan jenis pengadilan, yurisdiksinya (jenis kasus yang berwenang untuk diperiksa, serta bagaimana, dan mengapa). Jelasnya struktur bagaikan foto diam yang menghentikan gerak.

3) Faktor kultural

Kultural dalam hal ini sikap manusia dan sistem hukum-kepercayaan, nilai pemikiran serta harapan. Dengan kata lain kultur hukum adalah suasana pemikiran sosial yang menentukan hukum digunakan, dihindari atau disalahgunakan. Tanpa kultur hukum maka hukum tidak berdaya, seperti ikan mati yang terkampar dikeranjang dan bukan ikan hidup yang berenang dilaut.¹⁴

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik meruakan bagian dari serangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Adapun beberpa asas -asas yang berhubungan dengan pelayanan publik adalah

a. Asas-asas yang bersifat terbuka, sederhana, dan tepat antara lain:

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan

¹⁴ Ibid, hml 14-15.

perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁵

b. Asas-asas pelayanan publik yang baik atau prima adalah

1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2) Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁵ Ibid, hlm. 23

- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan publik lebih berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum, apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Pelayanan Publik Dalam Konsep Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Good Governance adalah pemerintahan yang baik, akan tetapi wujudnya bagaimana dan bagaimana hal itu dapat dicapai masih membutuhkan pemahaman yang lebih dalam lagi. Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksudkan dalam *good governance* berkaitan dengan isu transparansi, akuntabilitas publik, dan sebagainya. Dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik merupakan suatu rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi satu tugas bagi setiap pemerintahan di daerah, dalam peningkatan pelayanan publik perlu adanya peningkatan profesionalisme, termasuk penataan bidang perizinan guna meningkatkan pelayanan publik karena perizinan adalah elemen yang sangat diperhitungkan. Pada dasarnya konsep *Good Governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintah yang menekankan kesetaraan pada lembaga – lembaga negara baik dipusat maupun daerah, sektor swasta maupun masyarakat. Kesepakatan tersebut keseluruhan termasuk mekanisme, proses dan lembaga – lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingannya menggunakan hak hukumnya, memenuhi kewajiban dan menjabatani perbedaan diantara mereka. Permasalahan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintahan merupakan sesuatu hal yang menarik untuk diperdebatkan. Dalam rana ini telah terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warga, dan baik atau buruknya dalam pelayanan publik sangat dirasakan oleh

masyarakat. Good governance sebagaimana didefinisikan UNDP adalah pelaksanaan politik, ekonomi, dan administrasi dalam rangka mengelolah masalah –masalah bangsa.

UNDP mengajukan 9 (Sembilan) karakteristik good governance adalah:

1. Partisipasi

Partisipasi menurut setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintah serta bermasyarakat. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi intermediasi seperti DPRD, LSM, dan lain sebagainya

2. Penegak Hukum

Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah penegakan hukum yang dilaksanakan dengan adil dan tanpa pandang bulu

3. Transparansi

Adanya keterbukaan yang mencakup aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai tahap evaluasi.

4. Daya Tangkap

Semua komponen yang terlibat dalam pembangunan good governance perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan *stakeholders*.

5. Berorientasi Pada consensus

Di dalam good governance pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah diutamakan berdasarkan consensus yang dilanjutkan kesediaan konsisten melaksanakan consensus yang telah diputuskan bersama

6. Keadilan

Melalui prinsip good governance setiap warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing negara berbeda-beda, maka sector publik perlu memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan.

7. Keefektifan dan Efisiensi

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencatutan dunia, kegiatan ketiga domain dalam governance perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan.

8. Akuntabilitas

Setiap kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik

9. Visi strategis

Dalam era yang berubah secara dinamis, seperti sekarang ini. Visi itu sendiri dapat dibedakan antara visi jangka panjang (20 -25 Tahun) dan visi jangka pendek sekitar 5 tahun.¹⁶

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik good governance dalam pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat, untuk itu pemerintah diharapkan mampu untuk lebih kreatif, inovatif, dan cerdas tentang mana yang harus dilakukan dan diutamakan selain itu juga mampu membedakan antara yang urgen dan tidak perlu dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, menghemat, dan menambah sumber asset publik melalui investasi dengan tidak membebani mereka.

D. Standart Pelayanan Publik

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memiliki standar pelayanan publik sebagai jaminan adanya kepastian hukum bagi penerima pelayanan. Dalam standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

¹⁶ Ibid hlm. 40

pemberi atau penerimalayanan. Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik..

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kompetensi Petugas

Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya dalam standar pelayanan publik diatur dalam Pasal 20 undang-undang Nomer 25 tahun 2009 tentang Standart Pelayanan Publik:¹⁷

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (I), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakatan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
4. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Sebagai bentuk pelayanan yang baik adalah melihat betapa pentingnya penerapan standar pelayanan yang baik dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan dan untuk melihat apakah bentuk

¹⁷ Undang-undang Republik Indonesia Pasal 20 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pelayanan publik selama ini telah sesuai dengan kebijakan pemerintah yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT, yang berhubungan dengan pelayanan dalam bentuk Samsat Keliling karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan penerapan tersebut yakni dengan melihat bagaimana aparatur atau petugas pelaksana, bagaimana peraturan yang sudah ada telah berjalan dengan baik atau tidak, pelaksanaan di lapangan, serta bagaimana masyarakat dapat menikmati layanan tersebut.

E. Kajian Umum Peraturan Undang – Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009

1. Asas-asas Pelayanan Publik Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.¹⁸

a. Asas Kepentingan Umum

Dimana pemberian Layanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan.

b. Kepastian Hukum

Jaminan terwujud hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

¹⁸ Pasal 4 Peraturan Undang – Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009

c. Kesamaan Hak

Pemberin pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemenuhan Hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

e. Keprofesionalan

Pelaksanaan layanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Peningkatan peranan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan, Perlakuan/ tidak Diskriminatif

Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan

Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentetan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketetapan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standart pelayanan.

1. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Setiap jenis pelkayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2. Ruang Lingkup Pengaturan

Ruang Lingkup yang diatur dalam undang-undang ini meliputi¹⁹

a. Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undang

b. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan,

¹⁹ Pasal 5 Peraturan Undang – Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009

jaminan sosial, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainya yang terkait.

c. Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

meliputi :

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu usaha modal
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang tidak bersumber dari anggaran pendapatan

d. Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

meliputi :

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah
- 2) Penyediaan jasa publik oleh seluruh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaanya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara

e. Pelayanan publik sebagaimna yang dimaksud pada ayat (1)

harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada kegiatan, sebagai penyelenggaraan tertentu

f. Ruang lingkup sebagaimna dimaksud Pada ayat (5) diatur lebih

lanjut dalam peraturan pemerintah

g. Pelayanan administratif sebagaimna dimaksud pada ayat (1)

meliputi

- 1) tindakan administrative pemetintah yang diwajibkan oleh Negara
 - 2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah
- h. Komponen-komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi.²⁰

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) System, Mekanisme, dan Prosedur
- 4) Jangka Waktu Penyelesaian
- 5) Biaya/ Tarif
- 6) Produksi Pelayanan
- 7) Sarana, Prasarana, dan Fasilitas
- 8) Komponen Pelaksanaan
- 9) Pengawasan Internal
- 10) Penenganan, Pengaduan, Sarana, dan Masukan
- 11) Jumlah Pelaksana
- 12) Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilakukan Dengan Standart Pelayanan
- 13) Jaminan Keamnaan dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberiakan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, dan Resiko Keragu-Raguan; dan
- 14) Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

²⁰ Pasal 21 Peraturan Undang – Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009

F. Kajian Umum tentang Kantor Bersama SAMSAT

1. Pengertian SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap)

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik ini termasuk dalam kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan kendaraan yaitu samsat keliling tersebut disertai juga dengan landasan hukum yang memayunginya atau tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yang ada yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun

aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.²¹ Dalam memulai peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan kendaraan bermobil yang telah dilaksanakan baik secara intern maupun ekstern didalam pelayanan, kita mengakui bahwa kebijakan tersebut dilakukan dari tahap demi tahap yang pada dasarnya akan bermuara pada memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ atau yang lebih dikenal sebagai Jasa Raharja sebagai pengesahan STNK.

2. Pengertian SAMSAT Keliling

SAMSAT keliling adalah suatu strategi pelayanan dan merupakan layanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK atau membayar pajak, kendaraan bermotor melalui mobil pelayanan yang beroperasi. Samsat keliling merupakan upaya memenuhi tuntutan publik terkait dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat. Keberadaan SAMSAT Keliling ini, dalam kepadatan aktivitas,

²¹ Dipenda Jawa Timur, *Banking System*, 2007, [http:// www.dipenda.co.id](http://www.dipenda.co.id) akses tanggal 7 juli 2009

pengguna jasa bisa melakukan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks cukup membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), STNK kendaraan dan KTP asli, dengan catatan, nama pemilik kendaraan dan KTP sama dan hanya memakan waktu 5 menit, dibandingkan dengan di Kantor Bersama SAMSAT yang dinilai pelayanannya sangat rumit dari loket satu ke loket yang lainnya.

Dalam pelayanan SAMSAT Keliling hanya melayani Pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT, namun SAMSAT Keliling tidak melayani pengesahan STNK 5 tahunan dan juga Layanan SAMSAT Keliling tidak melayani kendaraan blokir. Layanan Samsat Keliling ini menggunakan pengesahan SWDKLLJ dengan memakai kendaraan bermobil yang beroperasi dari satu tempat ketempat lain dari Samsat Keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas Samsat link, dimana Samsat Keliling menggunakan data base master kantor bersama induknya, dan melakukan rekonsiliasi terhadap semua data selambat-lambatnya satu hari berikutnya. Wilayah-wilayah pada Samsat Keliling ini meliputi Seluruh Wilayah Kota Malang. Adanya SAMSAT Keliling ini juga dimaksudkan untuk mengurangi/ menghapus praktek percaloan sehingga dapat mempermudah pengguna jasa STNK dan pembayaran Pajak Kendaran Bermotor (PKB), sehingga dapat memperbaiki administrasi dan menampilkan profil pemerintah yang transparan. SAMSAT keliling ini bisa menjadi pilot project dalam mengatasi praktik percaloan yang meresahkan pengguna jasa STNK selama ini.

Tujuan dari Samsat Keliling ini sendiri adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, terutama memiliki tingkat kesibukan yang tinggi karena merasa kekurangan waktu bila datang mengurus kantor bersama Samsat, maka dengan adanya Samsat Keliling ini masyarakat wajib pajak akan sangat terbantu mempersingkat waktu dalam mengurus pengesahan STNK/ Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

a. Kajian Umum tentang STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

STNK merupakan bukti bahwa pemilik kendaraan tersebut telah membayar pajak kendaraan bermotor, dengan demikian, komunikasi merupakan unsur yang sangat penting dalam menyusun strategi pelayanan yang dilakukan oleh kepolisian daerah malang kota. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan kepolisian terutama kepolisian daerah kota malang adalah pelayanan dalam membuat dan memperpanjang surat tanda kendaraan bermotor (STNK)

b. Kajian umum tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut oleh daerah atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor sedangkan yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda 2 atau lebih beserta gandengan nya yang disemua jenis jalan-jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik

berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar lainnya yang bergerak.²² Dasar hukum pajak kendaraan bermotor sebagaimana disebutkan diatas adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 13 Tahun 1980 Tentang Pajak Bermotor.

c. Kajian Umum tentang SWDKLLJ

Sumbangan Wajib Dana Pertanggunganaan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yang selanjutnya disebut SWDKLLJ adalah sumbangan wajib sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang juncto Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggunganaan Kecelakaan Lalu Lintas jalan. SWDKLLJ merupakan premi asuransi yang dibayarkan oleh para pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan

²² Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur; Buku Saku Pemungutan PKB dan BBN-KB Penerbit Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, 2006, hlm 7.

kepada perusahaan yang menyelenggarakan Dana
Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana
Kecelakaan Lalu-lintas Jalan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan, yang beraturan, terarah dan terkonteks, yang relevan dengan maksud dan tujuan. Karena berupa sistem maka metode merupakan seperangkat unsur-unsur yang membentuk satu kesatuan. Dengan demikian maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan dalam proses penelitian. Hal ini sesuai dengan definisi Almadk (1939) yang mengatakan bahwa

Metode penelitian ialah tata cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan pengesahan dan menjelaskan kebenaran, dimana memuat beberapa langkah-langkah yaitu berdasarkan prasangka, berdasarkan fakta, menggunakan prinsip-prinsip analisa, menggunakan hipotesa, menggunakan ukuran obyektif, dan menggunakan teknik kuantifikasi²³.

A. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini, menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis Pendekatan ini dilakukan dengan cara dekriptif, yaitu memaparkan secara lengkap, rinci, jelas, dan sistematis serta mencermati hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan Samsat Keliling dalam pengurusan hanya melayani pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT, pelaksanaan tersebut berjalan

²³ Pengertian Metode Penelitian, 2011, *Menurut Para Ahli*,
<http://www.metodepenelitian.com>

kemudian dihubungkan dengan kondisi masyarakat dan aparaturnya yang menangani dimana sistem pelayanan tersebut berjalan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Bersama Samsat Malang Kota yang berada di Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Kota Malang pertimbangan bahwa Kantor Bersama Samsat merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Selain itu kantor Bersama SAMSAT merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersama dari 3 instansi yaitu Kepolisian Republik Indonesia, PT Jasa Raharja (Persero), dan Dinas Pendapatan Provinsi. Dan juga Kantor Bersama Samsat Malang Kota merupakan salah satu bagian dari pelayanan pada Kantor Bersama Samsat di wilayah Malang serta pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kantor Bersama Samsat Malang Kota dapat dikatakan baru dikarenakan mulai ada sejak pertengahan tahun 2009 sehingga bertujuan untuk melihat Implementasi terhadap Undang-undang yang terkait tentang Pelayanan Publik.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, data yang diperoleh langsung dari sumbernya di lapangan. Yaitu dengan melakukan wawancara dengan narasumber yang berkompeten atau yang terkait langsung dengan pelayanan Samsat Keliling di Kantor Bersama Samsat Malang Kota.
- b. Data sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat atau mendukung data primer berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur atau berita (artikel) dari media cetak ataupun media elektronik.

2. Sumber Data

- a. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui hasil wawancara dengan staf di Kantor Bersama Samsat Malang Kota.
- b. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan studi pustaka, penelusuran situs internet, peraturan perundang-undangan dari berbagai sumber, makalah, yang mengatur segala hal yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan Samsat Keliling

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan responden penelitian, Penelitian ini dilakukan guna memperoleh data primer tentang pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Malang Kota. Data ini diperoleh

melalui observasi dan wawancara terbuka langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian ini di Kantor Bersama Samsat Malang Kota. Dalam hal wawancara, terserah kepada responden atau informan yang diwawancarai untuk memberikan penjelasan menurut kemauan sendiri. proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dan memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak.

b. Data sekunder

Dikumpulkan dengan penelusuran kepustakaan, penelitian ini dilakukan guna memperoleh data sekunder yaitu melalui pengkajian peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen-dokumen serta tulisan pakar hukum yang ada hubungannya dengan penelitian ini, Studi kepustakaan adalah untuk menunjang penelitian, dimana peneliti mencari dan mengumpulkan data atau teori melalui berbagai media cetak terutama buku-buku yang ada relevansinya dengan penelitian ini dan juga membaca berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian ini serta browsing situs-situs di internet untuk mencari data-data yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini meliputi para sebagian masyarakat lebih wajib pajak yang pernah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Malang Kota, sample dalam penelitian ini akan dilakukan dengan teknik purposive sampling²⁴ yaitu penentuan sample didasarkan atas keahlian dan kewenangan masing-masing, yaitu Kepala Bagian Samsat Keliling di Malang Kota, ADPEL di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

5. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisir data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian analisis data ini akan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu peneliti akan mendeskripsikan data-data yang diperoleh di lapangan, kemudian terhadap data-data tersebut akan dilakukan suatu analisa mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik Samsat Keliling di Malang Kota. Khususnya, mengenai Implementasi

²⁴ Rony Hanintjo, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm 51.

Pelayanan Publik Samsat Keliling serta kendala dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan.

6. Devinisi Operasional

Dalam devinisi ini penulis lebih membahas mengenai:

a. Implementasi

Adalah pelaksanaan pembuatan kebijakan dengan cara-cara yang cenderung menganggap sistem politik sebagai suatu yang menambah problem, dengan menarik garis pemisah antara adminstrasi dan kebijakan

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

c. SAMSAT Malang Kota

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB),

pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

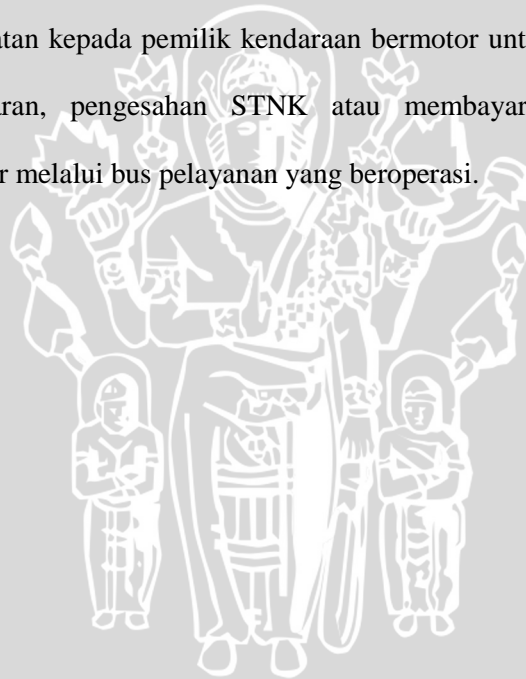
d. Samsat Keliling

SAMSAT keliling adalah suatu strategi pelayanan dan merupakan layanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK atau membayar pajak, kendaraan bermotor melalui mobil pelayanan yang beroperasi.

Arti dari implementasi sendiri adalah pelaksanaan pembuatan kebijakan dengan cara-cara yang cenderung menganggap sistem politik sebagai suatu yang menambah problem, dengan menarik garis pemisah antara administrasi dan kebijakan. Sehingga dibutuhkan pelayanan publik yang dimaksudkan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Instansi yang dijadikan tempat penelitian adalah samsat dimana samsat mempunyai arti suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Dinas Pendapatan Provinsi, Polri dan PT Jasa

Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK, dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke Kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT, yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah samsat keliling dimana samsat keliling merupakan suatu strategi pelayanan dan merupakan layanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK atau membayar pajak, kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM KANTOR BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA

1. Lokasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Yang dipilih penulis dalam lokasi penelitian ini adalah Kantor SAMSAT Malang Kota yang terletak di Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari Malang Kota. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota merupakan sebuah instansi yang bertugas dan mempunyai wewenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), selain itu juga Kantor SAMSAT Malang Kota merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersamaan dalam 3 instansi yaitu Dipenda, Kepolisian Republik Indonesia (Polri), dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam pelayanan publik sehingga dapat memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pada dasarnya Kantor Bersama SAMSAT harus berada pada setiap kabupaten dan kota dengan memperhatikan kondisi, situasi, dan kebutuhan masing-masing daerah yang bersangkutan. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota ini adalah merupakan salah Kantor Bersama SAMSAT di Jawa Timur yang serta melihat bagaimana

pelaksanaan SAMSAT Keliling di Kantor Bersama SAMSAT ini yang dimulai pada awal tahun 2009.

2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Visi Kantor Bersama Samsat Malang Kota

Terwujudnya pelayanan prima sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat

b. Misi Kantor Bersama Samsat Malang Kota

- 1) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Meningkatkan keamanan dan keselamatan serta jaminan legalitas Dokumen kendaraan bermotor.
- 3) Meningkatkan pendapatan daerah dan Negara.

3. Ruang Lingkup Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Ruang lingkup dari kerja Kantor Bersama Samsat Malang Kota berupa perannya sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi yang menghasilkan dokumen kendaraan bermotor di wilayah Pemerintah Kota Malang. Dimana dibutuhkan setiap Pemilik Kendaraan Bermotor di wilayah pemerintah Kota Malang yang dimana dalam pelayanannya juga berkaitan dengan 5 Kecamatan,²⁵ yaitu:

- a. Kecamatan Klojen, luas wilayah 8,93 Km² terdiri dari 11 Kelurahan
- b. Kecamatan Sukun, luas wilayah 20,97 Km² terdiri dari 11 Kelurahan

²⁵ Lampiran Keputusan Bersama Satuan Lalu Lintas Polresta Malang, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Malang Kota, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Perwakilan Malang Nomor B/967/IX/2006/LANTAS. Nomor 702/649/101.361/2006 dan Nomor P/R/06/2006 Tanggal 22 September 2006

- c. Kecamatan Blimbing, luas wilayah 17,77 Km² terdiri dari 11 Kelurahan
- d. Kecamatan Kedungkandang. luas wilayah 39,89 Km² terdiri dari 12 Kelurahan.
- e. Kecamatan Lowokwaru, luas wilayah 22,60 Km² terdiri dari 12 Kelurahan.

Samsat Keiling Malang Raya, yaitu mempunyai pola pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK setiap tahun.

Ada beberapa jenis pelayanan yang disediakan Kantor bersama Samsat Malang Kota yaitu:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
- b. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
- c. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- d. Bukti Pelunasan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) dalam bentuk Nota Pajak

Dimana merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi yang menghasilkan dokumen resmi pemerintah²⁶ yang dibutuhkan setiap pemilik kendaraan bermotor di wilayah Malang dan sekitarnya.

²⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik bab kelompok pelayanan publik

4. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota²⁷

Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, meliputi:

- a. Pengesahan STNK 1 Tahun.
- b. Perpanjangan STNK 5 Tahun.
- c. Kendaraan Bermotor Baru.
- d. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Intern.
- e. Mutasi Masuk.
- f. Mutasi Keluar.

5. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Samsat Corner

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Mall-mall, supermarket, hypermarket, dengan persyaratan pemilik kendaraan bermotor harus datang sendiri dengan membawa STNK asli, BPKB asli, dan KTP asli. Apabila pemilik tidak bisa hadir atau diwakilkan harus disertai Surat Kuasa dari pemilik (sesuai STNK).

b. Samsat Drive Thru

Adalah pelayanan pembayaran pajak tahunan kendaraan yang dapat dilakukan tanpa turun dari kendaraannya dengan persyaratan pemilik kendaraan bermotor harus datang sendiri dengan membawa STNK asli, BPKB asli, dan KTP asli. Apabila pemilik tidak bisa hadir atau diwakilkan harus disertai Surat Kuasa dari pemilik (sesuai STNK) dan

²⁷ Lampiran Keputusan Bersama Satuan Lalu Lintas Polresta Malang, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Malang Kota, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Perwakilan Malang Nomor B/967/IX/2006/LANTAS. Nomor 702/649/101.361/2006 dan Nomor P/R/06/2006 Tanggal 22 September 2006

merupakan pelayanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT .

c. Samsat Keliling

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan mobil yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Samsat Keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas Samsat Link dan juga merupakan pelayanan pembayaran pajak tahunan kendaraan yang dapat dilakukan di pusat keramaian yang dilaksanakan 3x dalam seminggu dengan lokasi sesuai jadwal.

d. Samsat Link

Adalah pelayanan pembayaran pajak tahunan kendaraan dari luar kota Malang yang masih di wilayah Jawa Timur dengan persyaratan pemilik kendaraan bermotor harus datang sendiri dengan membawa STNK asli, BPKB asli, dan KTP asli. Apabila pemilik tidak bisa hadir atau diwakilkan harus disertai Surat Kuasa dari pemilik (sesuai STNK), layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama Samsat dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya.

6. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah

Memiliki tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah

Adapun tugas pokok Kepala UPTD, yaitu :

- 1) Pengendalian, penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan pemungutan pajak dan retribusi
- 2) Melakukan koordinasi intern dan ekstern
- 3) Pengendalian pelaksanaan pelayanan

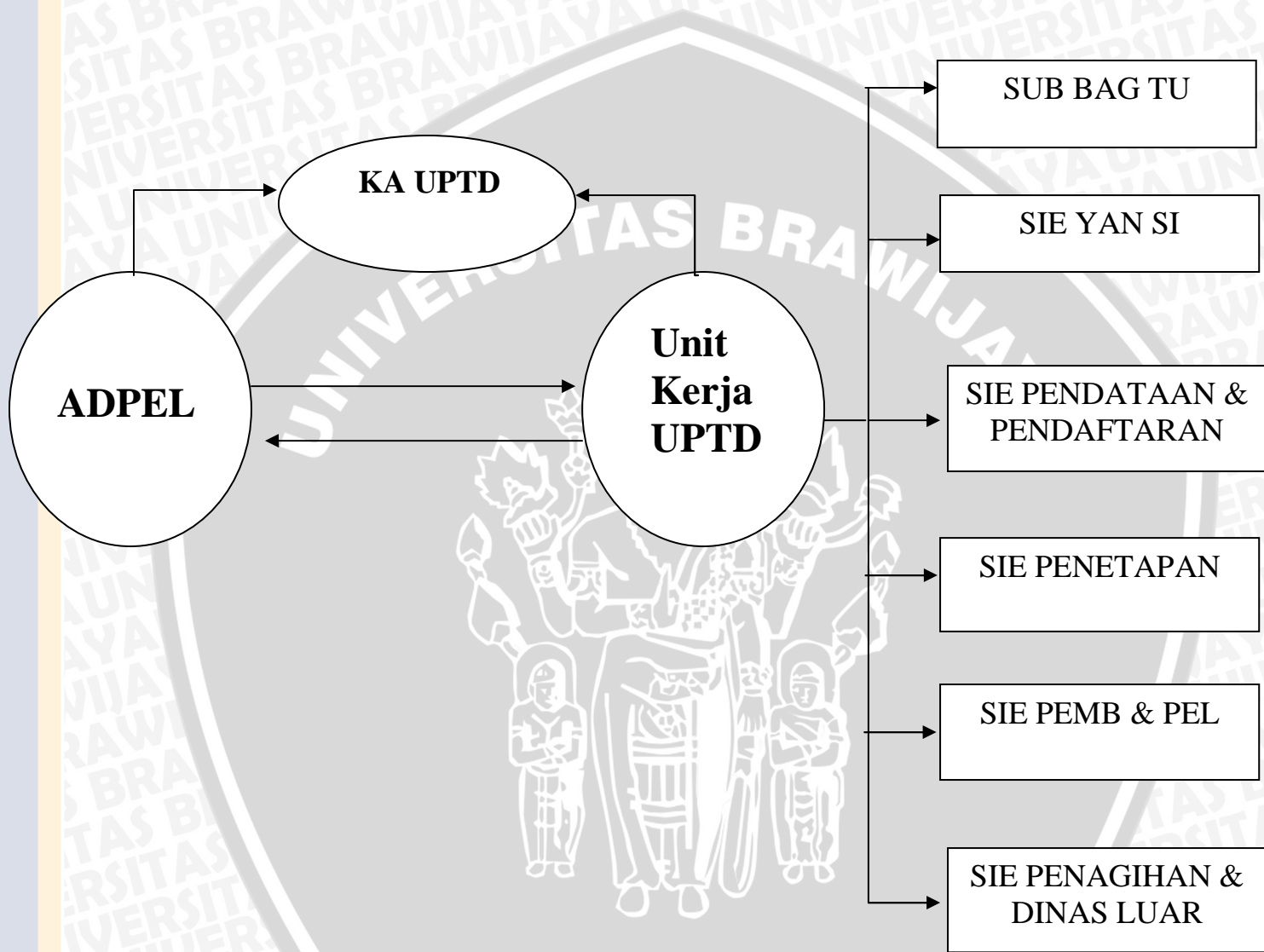
b. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab :

- 1) Terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
- 2) Kepada Kepala UPTD.
- 3) Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB berkedudukan di Kantor Bersama SAMSAT.

Bagan 1

Keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan



Gambar 1 Keterkaitan Tugas Administrator dengan UPTD dalam Administrasi dan Pelayanan

Sumber : Dipenda Propinsi Jatim

Tugas Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan PKB dan BBNKB.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pengoperasian jaringan komputer pada pelayanan informasi, pendaftaran, penetapan, penerimaan pembayaran dan penyetoran PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
- c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja pada UPTD dan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
- e. Melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan kepada Kepala UPTD.
- f. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung

Berdasarkan bagan keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan diatas dapat dilihat bahwa KA UPTD yang merupakan unit perwakilan dari Dipenda Propinsi Jawa Timur membawahi secara langsung dan mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pumungutan pendapatan daerah. KA UPTD ini tidak berkantor di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, melainkan bertempat di Kantor Dipenda Jawa Timur unit Malang Kota. Sedangkan tugas teknis yang berada di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota diberikan kepada administrator pelayanan PKB dan BBNKB.

Dalam melaksanakan tugas administrator Pelayanan PKB dan BBNKB dibantu oleh:

a. Petugas Pelayanan Informasi

Tugas dari petugas Pelayanan Informasi adalah :

- 1) Menerima dan menginventarisir pengaduan masyarakat.
- 2) Memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak.
- 3) Memasang pengumuman dan informasi pada papan pengumuman serta menyiapkan brosur dan pemasangan spanduk
- 4) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

b. Petugas Pendaftaran

Tugas dari Petugas Pendaftaran adalah :

- 1) Menerima dan meneliti berkas dan persyaratan pendaftaran PKB dan BBNKB
- 2) Meneliti berkas dan persyaratan untuk dicocokkan dengan data blokir
- 3) Meneruskan berkas dan persyaratan pendaftaran pada petugas penetapan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB
- 4) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

c. Petugas Penetapan

Tugas dari Petugas Penetapan adalah :

- 1) Menerima berkas serta persyaratannya dari petugas pendaftaran.

- 2) Meneliti berkas dan persyaratannya untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB dengan mencocokkan tarif dan Nilai Jual Kendaraan Bermotor.
- 3) Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB sesuai dengan data dan daftar tarif serta Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang berlaku.
- 4) Membuat dan mengirimkan daftar pengantar penetapan, pembatalan, pengurangan dan pembebasan sesuai dengan data yang ada beserta tindakan ketetapan keseksi penetapan pada UPTD.

d. Petugas Penerimaan Pembayaran

Tugas dari Petugas Penerimaan Pembayaran adalah :

- 1) Menerima dan meneliti berkas dari petugas penetapan PKB dan BBNKB
- 2) Menerima pembayaran PKB dan BBNKB dari Wajib Pajak dari uang tunai atau uang giral
- 3) Memberikan tanda bukti lunar pembayaran kepada Wajib Pajak.
- 4) Menghimpun dan menyetorkan hasil penerimaan pembayaran PKB dan BBNKB.
- 5) Membuku dan melaporkan hasil penerimaan dan penyetoran PKB dan BBNKB
- 6) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

e. Petugas Penyerahan Tanda Lunas

Tugas dari Petugas Penyerahan Tanda Lunas adalah :

- 1) Meneliti tanda bukti pembayaran lunas PKB dan BBNKB.
- 2) Meregister tanda pelunasan PKB dan BBNKB.
- 3) Menyerahkan Tanda Lunas atau penning dan mengembalikan bukti pembayaran PKB dan BBNKB kepada Wajib Pajak.
- 4) Melaksanakan pekerjaan lain yang, diperintahkan oleh atasan langsung.

f. Petugas Operator Sistem

Tugas dari Petugas Operator Sistem adalah:

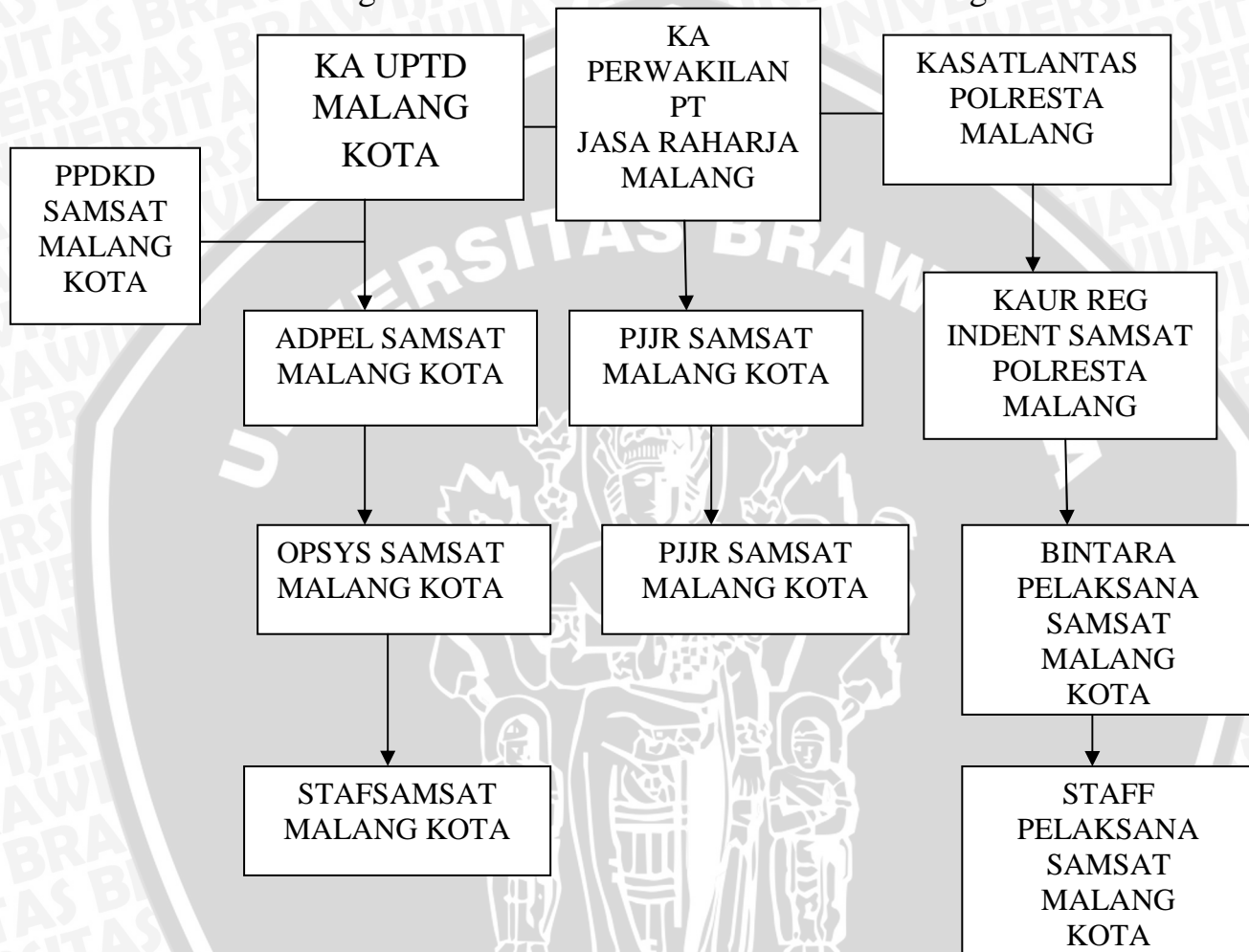
- 1) Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses komputer, printer dan workstation serta data-data sebelum pelayanan dimulai.
- 2) Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangannya.
- 3) Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan klarifikasi disertai dengan bukti identifikasi dan regridasi yang ada dengan sepengetahuan Administrator Pelayanan PKB dan melaporkan ke Dinas melalui Administrator dan UPTD terhadap setiap kerusakan progam aplikasi.
- 4) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Untuk mempermudah pemahaman mengenai pembagian kerja dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota seperti yang telah

dijelaskan di atas, berikut ini digambarkan struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

Bagan 2

Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota



Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Sumber : Dipenda Propinsi Jatim

7. Jumlah Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Malang

Berikut ini akan ditampilkan dalam tabel Jumlah dan klasifikasi pegawai pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota:

Tabel 3

Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan

No	Pokok Jabatan	Jumlah
1	Administrator Pelaksana	1 Orang
2	PDKD	1 Orang
3	Petugas Operator Sistem	1 Orang
4	Kasir	3 Orang
5	Petugas Penetapan	1 Orang
6	Petugas Pelayanan Informasi	2 Orang
7	Petugas Pendataan	1 Orang
8	Staf SAMSAT Malang Kota	1 Orang
9	Petugas Opdat	1 Orang
10	Petugas Pemket Fiskal	1 Orang
11	Petugas Jasa Raharja	1 Orang
12	Kasat Lantas	1 Orang
13	Kanit Reg ident	1 Orang
14	Baur STNK	1 Orang
15	Anggota Baur STNK	1 Orang
16	Baur BPKB	1 Orang
17	Anggota Baur BPKB	1 Orang

18	Baur Cek Fisik	1 Orang
19	Anggota Baur Cek Fisik	1 Orang
20	Baur Formulir	1 Orang
21	Anggota Baur Formulir	2 Orang
22	Baur Berkas	1 Orang
23	Baur Pendaftaran	1 Orang
24	Anggota Baur Pendaftaran	1 Orang
Jumlah		42 Orang

Sumber Data : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, diolah, data sekunder.

November, 2

8. Sarana dan Prasarana Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Sarana dan prasarana yang disediakan bagi Wajib Pajak antara lain:

1) Tempat parkir

Tempat Parkir Wajib Pajak tersedia di halaman depan baik untuk roda 4 maupun roda 2 yang penataannya dilakukan oleh Petugas Parkir.

2) Ruang Tunggu Wajib Pajak

Ruang tunggu Wajib Pajak terletak di ruang gedung, SAMSAT penataannya diupayakan serepresantitatif mungkin dengan mempertimbangkan luas yang ada dan pada umumnya digunakan bagi Wajib Pajak yang mengurus BBN-KB, Mutasi, Cetak STNK sedangkan Wajib Pajak yang melakukan pengesahan STNK 1 tahun langsung dapat diselesaikan tanpa harus menunggu.

3) Loket Lansia, Wanita Hamil dan Penyandang Cacat

Bagi lansia, wanita hamil, dan penyandang cacat disediakan loket khusus pada Ruang Informasi.

4) Mushola

Ruang Mushola tersedia bagi Wajib Pajak maupun Petugas.

5) Kamar Mandi/WC

Disediakan tiga kamar mandi/WC untuk Wajib Pajak, yang kebersihannya selalu terjaga

b. Sarana dan prasarana Petugas Pelayanan:

1) Pembangkit Listrik/Gentset

I (satu) unit Gentset kapasitas 90.000 watt digunakan apabila sewaktu-waktu aliran listrik dari PLN padam

2) Perangkat Komputer

Jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk pelayanan sebanyak 18 (delapan belas) unit

3) Kamar Mandi/ WC untuk Petugas

Disediakan empat kamar mandi/WC untuk Petugas

4) Tempat Parkir Kendaraan Petugas

9. Pelayanan Informasi

Pelayanan Informasi Publik secara umum dilakukan oleh Petugas pada loket Informasi, sedangkan untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan telah ditempatkan 2 (dua) orang Petugas Pemandu Simpatik

yang bertugas memberikan bantuan dan arahan bagi Wajib Pajak yang mengalami kesulitan.

10. Penanganan Pengaduan

Untuk penanganan pengaduan Wajib Pajak dilakukan pada loket Informasi, dengan cara Wajib Pajak mengisi buku Pengaduan yang selanjutnya oleh petugas Informasi diajukan ke Pimpinan yang terkait (Adpel, Kanit Reg Indent, atau Petugas Penanggung Jawab Jasa Raharja) guna penanganannya.

B. Implementasi Pelayanan SAMSAT Malang Kota diukur Dalam Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Pasal 20 Peraturan Undang – Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25

Sistem standart pelayanan yang dibuat oleh undang-undang merupakan standart pelayanan publik yang merupakan bagian dari penerapan pasal-pasal yang ada didalam undang-undang tersebut, seperti yang tertera pada undang-undang Pasal 20 Nomer 25 tahun 2009 tentang Standart Pelayanan Publik:²⁸

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (I), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakatan pihak terkait.

²⁸ Undang-undang Republik Indonesia Pasal 20 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
4. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Dimana dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara yaitu Samsat tersebut yang berada di setiap wilayah, sehingga dapat memberikan kebutuhan kepada masyarakat seperti sarana, prasarana, dan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, standart yang dimaksud dalam layanan samsat yaitu standart biaya dan standart waktu. Dalam standart waktu masyarakat (wajib pajak) dapat mempersingkat waktu sehingga standart pelayanan publik bisa berjalan secara efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

Dalam standart biaya dapat berjalan secara ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan,

tidak perlu menunggu lama. Dalam standart biaya masyarakat sangat terjangkau namun dalam standart ini sangatlah susah dalam penertipan pembayaran dikarekan ada beberapa yang tidak mampu atau tidak bisa membayar pajak tepat waktu dikarekan kendala biaya tersebut, dalam jangkauan Samsat Sebelum dibuatnya fasilitas layanan Samsat Keliling yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota pada awal tahun 2009.

Dengan membajar Pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT malang Kota hal ini dirasa sangat memberatkan karena akan banyak menguras waktu dan biaya serta jarak yang terlalu jauh sehingga dibuatnya layanan Samsat Keliling ini, dimana wajib pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor tempat-tempat yang sudah dijadwalkan oleh samsat keliling sehingga layanan Samsat Keliling ini sangat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat atau wajib pajak yang mempunyai rumah yang jauh dari Kantor bersama SAMSAT Malang Kota, maka dari itu dalam implementasi undang-undang pelayanan publik dibuatlah standart-standart yang dapat memberikan masyarakat fasilitas dan pelayanan yang memuaskan.

1. Aparat hukum

Upaya peningkatan standart pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebenarnya terus ditingkatkan, wujud dari upaya tersebut dapat dilihat dengan semakin optimalnya beberapa layanan dan inovasi yang diberikan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak atau masyarakat. Salah satu layanan yang benar-benar terasa manfaatnya salah satunya

adalah layanan Samsat Keliling yang juga merupakan layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Para wajib pajak sudah tidak perlu terlalu repot untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota lagi namun sudah bisa dilakukan melalui layanan Samsat Keliling. Begitu pula dengan proses layanan dan kinerja para aparat kepolisian dan para staf yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sudah dapat dikatakan baik walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Proses pelayanan dalam layanan Samsat Keliling yang diberikan oleh para petugas di Kantor Bersama Samsat Malang Kota sudah tidak bertele-tele lagi dan sudah jarang terjadi pungutan liar serta adanya transparansi.

2. Pelaksanaan

Faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan standart pelayanan publik adalah pelaksanaan dari peraturan itu sendiri, dalam hal ini adalah pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Walaupun layanan Samsat Keliling ini merupakan layanan unggulan dan banyak membantu para masyarakat atau wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau dievaluasi kembali.

3. Kondisi masyarakat

Dalam penerapan suatu peraturan perundang-undangan akan berjalan secara lancar apabila suatu peraturan tersebut dapat dimengerti atau dipahami oleh masyarakat. Dalam Implementasi undang-undang, layanan Samsat Keliling ini dapat dikatakan sudah diterapkan kepada masyarakat atau wajib pajak, namun bukan mengerti peraturannya tetapi bagaimana wajib pajak tersebut memahami dan dapat memanfaatkan suatu layanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota tersebut. Hal ini dikarenakan layanan Samsat Keliling ini dapat dikatakan menjadi hal baru bagi wajib pajak karena sebelumnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor harus membayar di Kantor Bersama SAMSAT. Hal lain yang berkaitan dengan kondisi masyarakat Malang mengenai layanan Samsat Keliling ini adalah selain kurangnya informasi tentang Samsat Keliling itu sendiri, masyarakat atau wajib pajak lebih memilih menggunakan jasa calo untuk mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor walaupun menggunakan layanan Samsat Keliling itu sendiri daripada membayar sendiri. Hal ini mengakibatkan keberadaan calo masih belum terselesaikan dengan baik.²⁹

²⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Samsat Keliling 14 November 2011

C. Kendala yang dihadapi dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Samsat Keliling Malang Kota dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Kendala yang dihadapi

Secara keseluruhan, dalam pelaksanaan penerapan standart pelayanan Samsat Keliling yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Malang Kota ini dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat ditandai dengan peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar kurang lebih 70 %. Hal ini dinilai sangat signifikan apabila melihat realisasi penerimaan pajak pada tahun-tahun sebelumnya sehingga apabila dibandingkan dengan sudah adanya layanan Samsat Keliling menunjukkan pertumbuhan realisasi penerimaan pajak meningkat tajam. Hal ini juga menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling dapat dikatakan berhasil sehingga dijadikan layanan unggulan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Akan tetapi walaupun secara keseluruhan layanan samsat keliling ini dapat dikatakan baik tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama Samsat Malang Kota itu sendiri sehingga apabila kita melihat Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota telah memberikan layanan maksimal dalam masalah Samsat Keliling ini sehingga terlihat masih adanya beberapa masalah pada layanan Samsat Keliling ini yang masih belum optimal. Adapun kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam melaksanakan standart pelayanan publik melalui samsat keliling ini adalah berupa kendala yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal).

- a. Hambatan atau kendala lain yang dihadapi oleh Kantor bersama SAMSAT Malang adalah berupa hambatan dari dalam (internal) adalah:

1) Minimnya biaya operasional

Biaya operasional untuk polisi dan staf-staf lain yang berasal dari Dipenda maupun PT Jasa Raharja (Persero) dalam aktifitas administrasi yang ada dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sangat kecil pada alokasi APBD yang dianggarkan sehingga dalam pengadaan upaya-upaya memperbaiki performa 3 instansi yang tergabung dalam Kantor Bersama SAMSAT tersebut belum dapat terjadi. Hal ini dikarenakan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota itu sendiri menangani Kota Malang dan juga untuk mengantisipasi pertumbuhan tingkat kendaraan bermotor sendiri di wilayah Malang yang semakin naik. Upaya – upaya perbaikan dapat dicontohkan dengan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana standart pelayanan publik yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

- b. Hambatan atau kendala lain yang dihadapi oleh Kantor bersama SAMSAT Malang dalah berupa hambatan dari luar (ekstern) adalah

1) Kurangnya partisipasi masyarakat

Masyarakat banyak yang hanya membutuhkan pelayanan yang cepat tanpa mengikuti prosedur yang sehingga mengakibatkan semakin banyak juga yang langsung mengurus

pada calo yang banyak tersebar pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, sehingga keberadaan loket-loket khusus tidak dapat berjalan optimal. Hal ini dikarenakan pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota itu sendiri kurang memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat atau wajib pajak tentang tata cara membayar pajak serta informasi standart pelayanan publik yang jelas tentang layanan atau inovasi yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota utamanya mengenai layanan samsat keliling itu sendiri sehingga hal ini dimanfaatkan dengan baik oleh para calo untuk mencari keuntungan dengan menawarkan jasa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor utamanya dalam pembayaran pajak dengan nopol kendaraan lain sehingga terjadi adanya pembengkakan biaya yang tidak perlu.

2. Upaya-upayanya

Peranan instansi pemerintahan seperti Kantor Bersama SAMSAT ini sangat penting dalam memberikan standart pelayanan publik yang maksimal sangat mutlak diperlukan. Hal ini dikarenakan Kantor Bersama SAMSAT merupakan satu-satunya instansi pemerintahan yang berwenang dalam pengurusan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan realita tentang pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT itulah maka diperlukan upaya konkrit dalam peningkatan pelayan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini, upaya yang dilakukan

dalam mengatasi hambatan internal yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam melaksanakan layanan samsat Keliling yaitu pengadaan suatu sarana dan prasarana tentunya berkaitan erat dengan kendaraan untuk Samsat keliling.

Apabila dengan minimnya kendaraan yang diberikan maka tentunya juga menjadi hal yang sulit bagi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota untuk dapat membangun suatu sarana dan prasarana teknologi informasi sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sehingga dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Malang kota mencoba membuat suatu terobosan baru untuk mengatasi permasalahan dimana kurang menjangkau masyarakat yang berada diplosok-plosok desa, sehingga upaya lainya yang dilakukan samsat keliling adalah membagi setiap minggunya ke lima tempat dikarenakan kendaraan yang kurang memenuhi dalam melakukan standart pelayanan tersebut, ada lima tempat yang jadi tempat lokasi samsat keliling yaitu:

- a. Kawi sebelah pombensin
- b. Sukarno hatta, Taman krida
- c. Alun-alun sebelah pos polisi
- d. Pasar besar sebelah altara

Sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk menikmati layan yang diberikan oleh samsat keliling.³⁰

³⁰ ibid

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan Samsat Keliling merupakan layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT, saat ini merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat atau wajib pajak disaat carut marutnya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Dengan adanya layanan Samsat Keliling diharapkan dapat mampu memberikan manfaat serta kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
2. Meskipun masih banyak kendala dan masalah yang belum terselesaikan berkenaan dengan pelayanan Samsat Keliling ini, namun pada dasarnya layanan Samsat Keliling telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor yang diterima setiap tahunnya.
3. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam pelaksanaan Samsat Keliling meliputi kendala eksternal dan internal.
 - a. Adapun kendala internal antara lain :
 - 1) Keterbatasan biaya operasional yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota menyebabkan upaya untuk pengngadaan untuk sarana dan prasarana yang sangat menunjang layanan Samsat Keliling tersebut

menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan kendaraan Samsat Keliling yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota masih kurang.

- 2) Pengkoordinasian antara 3 instansi yang tergabung dalam Kantor Bersama SAMSAT masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan tidak ada unit khusus yang membawahi langsung Kantor Bersama SAMSAT tersebut sehingga setiap instansi yang merasa memiliki wewenang dalam tubuh Kantor Bersama SAMSAT sehingga sering timbul adanya benturan wewenang.

b. Kendala eksternal antara lain :

- 1) Dalam pelaksanaan layanan Samsat Keliling ini peranan masyarakat atau wajib pajak sangat penting. Hal ini dikarenakan wajib pajak merupakan kunci dimana Samsat Keliling tersebut dapat berjalan apa tidak. Tetapi pada kenyataannya perilaku dan budaya yang sering terjadi adalah dalam hal ini para calo masih berperan dalam hal seperti ini. Mereka seperti menjadi jembatan antara layanan yang ada dengan masyarakat sehingga pembengkakan biaya dan prosedur yang rumit masih sering terjadi.
4. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT dalam mengatasi hambatan internal maupun eksternal antara lain :
 - a. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam menangani kendala internal adalah

- 1) Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh samsat keliling adalah penambahan pengadaan fasilitas kendaraan lagi dikarenakan lebih bisa menjangkau masyarakat dipelosok -pelosok desa, tetapi hal ini lantas tidak memungkinkan untuk mengupayakan kembali pengadaan fasilitas kendaraan yang lebih baik sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena pengadaan fasilitas merupakan hal yang mutlak diperlukan.
 - 2) Tidak adanya suatu unit khusus yang membawahi Kantor Bersama SAMSAT merupakan hal yang patut dicermati tetapi kondisi seperti ini juga tidak bisa dijadikan sebuah masalah besar. Upaya yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota adalah dengan melakukan pembagian tugas yang jelas serta lebih mengkoordinasikan pembagian wewenang pada setiap 3 instansi tersebut.
- b. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam menangani kendala eksternal adalah :
- 1) Masyarakat atau wajib pajak adalah salah satu bagian yang penting dalam pelaksanaan layanan Samsat Keliling ini sehingga Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota selalu berupaya agar layanan Samsat Keliling ini dapat benar-benar dimanfaatkan dengan baik. Upaya yang dilakukan

antara lain adalah dengan memberikan penyuluhan dan informasi yang berkaitan dengan Samsat Keliling tersebut.

B. Saran

1. Pemerintah Daerah Tingkat 1 Jawa Timur seharusnya dapat memberikan perhatian yang lebih kepada setiap Kantor Bersama SAMSAT yang tersebar di seluruh kab/kota diseluruh Jawa Timur. Hal ini dikarenakan Kantor Bersama SAMSAT merupakan instansi yang berwenang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor yang merupakan salah satu pajak Provinsi sehingga dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tidak terkendala hal-hal teknis seperti pengadaan sarana dan prasarana yang kaitannya dengan Samsat keliling.
2. Penempatan unit khusus yang membawahi Kantor Bersama SAMSAT sangat penting dalam rangka pembagian wewenang antar instansi serta pengkoordinasiannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H, 2010, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung.

Rony Hanintijo. 1990, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Solichin Abdul Wahab, Jakarta, 1997, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.

Sulohan Yasyin, 1998, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Serta Ejaan yang Disempurnakan dan Kosa Kata Baru*. Amanah. Surabaya.

Sirajuddin, Didik Sukriono & Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang.

Wayne Persons, 2008, *Publik Policy : Pengantar Teory & Praktek Analisis Kebijakan*, Kencana Prenada Media Groub, Jakarta.

Widjaja .A.W. 1994, *Etika Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 13 Tahun 1980 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Internet

Dipenda Jawa Timur, *Banking System*, 2007, [http:// www.dipenda.co.id](http://www.dipenda.co.id) akses tanggal 7 juli 2009

Inovasi Program Dalam Optimalisasi Kinerja Pelayanan Publik, 27 November 2010

[http// Public Administration Community](http://PublicAdministrationCommunity)

Kinerja Samsat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Bersama

Samsat Malang Kota) [http// www.getskripsi.com](http://www.getskripsi.com)

