

Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link

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

Oleh :

AHMAD AFFANDI

NIM. 0410113005



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

MALANG

2008

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, Hidayah, Ridho, Nikmat, dan Karunia-Nya serta kekuatan kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO MELALUI SAMSAT LINK”** 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 Herman Suryokumoro, SH.MS. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Agus Yulianto, SH. MH, selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara dan selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Lutfi Effendy S.H.MHum, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan telah sabar memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis.
4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

5. Bapak Drs. Purwo Santoso.MM selaku Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan propinsi Jawa Timur Mojokerto yang telah menuangkan waktunya untuk memberikan data-data serta informasi tentang Samsat Link
6. Kepada kedua orang tuaku, Ayah (H. Sukarji) dan ibu (Hj. Fauziah Erna), terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang telah melahirkan aku,membesarkan, memberi kasih sayang, dan semua hal yang yang telah beliau-beliau berikan padaku.
7. Kakakku Anis Andriani (Mbak aku udah selesai kuliah), adikku Alfian AN (Ku kan mengejarmu), Ayu Fitri R (semangat yo ay)
8. Untuk seseorang yang selalu aku tinggal jauh my Vin, terima kasih atas kesabaran, cinta, semangat, serta doa yang diberikan
9. Teman – teman angkatan 2004 Fakultas Hukum Universitas Brwaijaya Malang, terutama di jurusan Hukum Administrasi Negara (Che,BW,Begajol,Bintang,Ajoy,Dude,Ndro,Denias) terima kasih banyak telah membantu penulis selama menyelesaikan studi ini.
10. Teman-teman kosku di Siguba_one 7 (My prend My hero)
11. Semua pihak yang turut membantu selesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap agar penulisan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya khususnya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, November 2008

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAGAN DAN TABEL	vi
ABSTRAKSI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Tentang Efektifitas Hukum	12
1. Peraturan	13
2. Aparatur	13
3. Pelaksanaan	14
4. Kondisi Masyarakat	14
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	15
1. Definisi Pelayanan dan Pelayanan Publik	15
2. Asas – asas Pelayanan publik	16
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	17
C. Tinjauan Umum Tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	19
1. Dasar hukum pemungutan PKB	19
2. Dasar hukum Pelaksanaan PKB	20
3. Objek PKB	20
4. Pengecualian Sebagai Objek PKB	20
5. Subjek PKB	21
6. Asas PKB	21

7. Dasar Pengenaan Tarif dan Cara Penghitungannya	21
8. Masa Pajak	22
D. Tinjauan Umum tentang Kantor bersama SAMSAT	23
1. Pengertian SAMSAT	23
2. Pengertian Samsat Link	23
E. Tinjauan Umum Tentang SWDKLLJ	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Metode Pendekatan	25
B. Alasan Pemilihan lokasi	26
C. Jenis dan Sumber Data	27
1. Jenis Data	27
2. Sumber Data	27
3. Teknik Pengumpulan Data	28
4. Populasi dan Sampel	28
5. Teknis Analisa Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum kabupaten Mojokerto	30
1. Riwayat Singkat Hari Jadi Kabupaten Mojokerto	30
2. Makna Lambang Daerah Kabupaten Mojokerto	34
3. Visi dan Misi Kabupaten Mojokerto	39
4. Keadaan Geografis Kabupaten Mojokerto	41
5. Keadaan Penduduk Kabupaten Mojokerto	44
B. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	45
1. Lokasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	45
2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	46
3. Ruang Lingkup Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	46
4. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	47
5. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	47
6. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	49
7. Jumlah Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	56

8. Sarana dan Prasarana Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	57
9. Pelayanan Informasi	59
10. Penanganan Pengaduan	59
C. Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Samsat Link Yang Dilakukan Oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	59
D. Kendala Yang Dihadapi Oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto Dalam Pelaksanaan Layanan Samsat Link	65
E. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto Dalam Pelaksanaan Layanan Samsat Link	69
 BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA



TABEL DAN BAGAN

Tabel

Tabel 1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	22
Tabel 2. Tinggi dan luas Daerah Menurut Kecamatan 2004	43
Tabel 3. Klasifikasi pegawai berdasarkan pokok jabatan.....	56

Bagan

Bagan 1. Keterkaitan Tugas Administrator dengan UPTD dalam Administrasi Pelayanan	50
Bagan 2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.....	55



ABSTRAKSI

AHMAD AFFANDI, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Agustus 2008, ***Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto Melalui Samsat Link***, Agus Yulianto SH.MH, Lutfi Effendy, SH.M.Hum

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintahan yang bersih (clean government) serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar instansi. 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. Dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang disinergikan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak. Teknologi informasi dalam pelayanan melalui Samsat Link yang telah dimulai di wilayah Mojokerto pada tahun 2007 adalah langkah untuk memberikan sebuah pelayanan dan inovasi kemudahan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). 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 Link (online) karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan keefektifan tersebut.

Berdasarkan penelitian, penulis memperoleh jawaban bahwa dalam penerapan layanan Samsat link ini sangat bergantung dari pemakaian teknologi yang ada serta bagaimana pelaksanaan layanan ini di lapangan. 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 Mojokerto yang kurang sinergis. Hambatan dari eksternal yaitu kurangnya partisipasi masyarakat.

Upaya yang dilakukan untuk menangani hambatan internal adalah dengan peningkatan teknologi yang ada dan mengintensifkan kerjasama dengan instansi lain sedangkan untuk eksternal adalah memberikan penyuluhan dan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan Samsat Link

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional¹. 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.

¹ Gubernur Jawa Timur, 2005, Presentasi Perencanaan Percontohan Pelayanan Publik di Jawa Timur. Akses tanggal 7 Juli 2008

Undang-undang tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumber daya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikator terpenting keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah mengimplementasikan kebijakan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintahan yang bersih (clean government) serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar instansi dan sebagai pedoman dalam pengembangan telah diatur dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government serta Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur.²

² Dipenda Jawa Timur, *Banking System*, 2007, [http:// www.dipenda.co.id](http://www.dipenda.co.id) . Akses tanggal 7 Juli 2008

Momentum yang digelar di Jawa Timur pada tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik merupakan pendorong bagi Instansi Pemerintah di Jawa Timur untuk meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan dimensi kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan. Konsep tersebut secara terus menerus telah dikembangkan di Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur khususnya pada Kantor Bersama SAMSAT.

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. Dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan perbankan maupun perusahaan merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang disinergikan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak. Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi 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.³

Dalam memulai peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi 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. Kemudahan pelayanan tersebut terkait dengan dimana pelayanan tidak tergantung dengan tempat tinggal/domisili, yang selanjutnya peningkatan pelayanan mengarah pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui bank (banking system). Teknologi informasi dalam pelayanan melalui Samsat Link yang telah dimulai di wilayah Surabaya pada tahun anggaran 2004 adalah langkah untuk mempersiapkan

³ Dipenda Jawa Timur, *Banking System*, 2007, [http:// www.dipenda.co.id](http://www.dipenda.co.id) akses tanggal 7 Juli 2008

pengembangan Samsat link pada zona Gerbangkertasusila (Gresik, Jombang, Mojokero, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan) dan pelayanan banking system dengan produk EDC (Electronic Data Capture) Wilayah Surabaya dan Sidoarjo.

Bentuk pelayanan publik ini termasuk dalam kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.⁴ Dengan adanya layanan jaringan online pada setiap Kantor bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak. 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 yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT, terutama berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk Samsat Link (online) karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan keefektifan 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.

Berdasarkan Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses Pelayanan Samsat Link di

⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik bab kelompok pelayanan publik. Akses tanggal 7 juli 2008

Gerbangkertasusila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di Gerbangkertasusila sehingga pada dasarnya sistem Samsat Link ini masih hanya fokus pada masalah pembayaran Pajak kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ saja. Seperti inovasi pelayanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT seperti Drive Thru, SMS komplain Samsat serta Banking System yang hanya mendasarkan pelayanan pada masalah perpajakan saja yakni Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibayarkan setiap tahunnya. Masalah-masalah lain yang berkenaan dengan kendaraan bermotor seperti perpajakan STNK setiap 5 tahun, mutasi kendaraan antar daerah dll tidak terakomodasi secara baik atau tidak menggunakan sistem online juga sehingga masih menggunakan cara manual yang masih memerlukan banyak waktu dan biaya. Hal ini mengakibatkan upaya reformasi peningkatan publik yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT menjadi kurang optimal.

Hal inilah yang menyebabkan suatu keefektifan sebuah pelayanan publik patut dicermati. Begitu pula yang terjadi pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang juga memberikan layanan Samsat Link sebagai layanan unggulan. Samsat Link sendiri baru digunakan pada awal tahun 2007 sehingga dalam jangka waktu tersebut dapat dilihat apakah layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat atau tidak. Hal ini dikarenakan keefektifan suatu pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai faktor yang melatarbelakangi seperti bagaimana peraturannya,

aparaturnya, palaksana atau fasilitasnya serta bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga dengan begitu masyarakat atau wajib pajak dapat merasakan manfaat pada sistem layanan link (online) dengan baik. Begitu pula yang terjadi pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang masih terkesan kurang adanya sinergis antara faktor-faktor yang melatarbelakangi. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang ***"Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link"***

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi :

1. Bagaimana efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto ?
2. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam pelaksanaan layanan Samsat Link (online) ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam rangka peningkatan efektifitas layanan Samsat Link (online) ?

C. TUJUAN PENULISAN

Bahwa penulisan ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui keefektifan dan menganalisis pelayanan Samsat Link (Online) yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.
2. Untuk Mendeskripsikan dan menganalisis kendala yang dihadapi dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam pelaksanaan layanan Samsat Link (online).
3. Untuk Menganalisis upaya yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam rangka peningkatan efektifitas layanan Samsat Link (online).

D. MANFAAT PENULISAN

Dengan adanya penulisan ini diharapkan memberikan nilai dan hasil guna bagi semua pihak, adapun manfaat dari penulisan hukum ini dapat dijabarkan berikut:

1. Manfaat teoritik

Hasil penulisan penelitian hukum diharapkan dapat memberikan kontribusi dini pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang Hukum Administrasi Negara.

2. Manfaat praktis

Hasil penulisan penelitian hukum ini diharapkan memberikan manfaat untuk:

a) Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Menjadikan gambaran dalam peningkatan pelayanan publik yang baik dan efektif kepada masyarakat.

b) Masyarakat

Menjadikan arahan untuk dapat mengetahui dan menikmati bentuk pelayanan yang ada di dalam Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dengan baik.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I . PENDAHULUAN

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

BAB II . TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan mengenai tinjauan umum tentang efektifitas hukum, tentang pelayanan publik, pengertian, asas-asas, prinsip-prinsip, tinjauan umum tentang Pajak Kendaraan Bermotor, tinjauan umum tentang Kantor Bersama SAMSAT dan pengertian tentang Samsat Link.

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 dan Analisis Data.

BAB IV . PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai gambaran umum tentang lokasi penelitian, bagaimana efektifitas pelayanan Samsat Link (online) yang telah dilaksanakan, hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sebagai pelaksana dan bagian dari Pelayanan Samsat Link di Jawa Timur pada zona Gerbangkertasusila, dan upaya apa yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto 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 Link (online).

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Efektifitas Hukum

Sebelum memberikan penjelasan tentang istilah efektifitas hukum terlebih dahulu harus diketahui arti dari hukum dan efektifitas masyarakat dan kalangan hukum memberikan berbagai arti pada hukum, antara lain sebagai berikut. Hukum sebagai disiplin hukum, sebagai ilmu pengetahuan, sebagai kaidah hukum, sebagai tata hukum, hukum sebagai kepentingan pejabat, hukum sebagai proses pemerintahan, hukum sebagai proses pemerintahan, hukum sebagai perangkat perilaku yang ajeg/pasti dan hukum sebagai jaringan penjabaran nilai-nilai yang berpasangan.

Pengertian efektifitas menurut Kommaruddin adalah suatu kemampuan untuk menghasilkan hasil spesifik atau mendesak pengaruh spesifikasinya terukur. sedangkan menurut Soerjono Soekanto, efektifitas adalah taraf yang sejauh mana suatu kelompok menggapai tujuannya⁵. kata efektif sendiri berarti ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya manjur,mujarab,mempan)⁶.

Efektifitas hukum menyoroiti mengenai bagaimana suatu peraturan yang dibentuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan⁷. suatu hukum

⁵ Soerjono Soekanto, beberapa aspek sosio yuridis masyarakat, alumni,Bandung 1983, hlm 129

⁶ Komaruddin, kamus riset,airlangga, bandung 1973, hlm 367

⁷ Soerjono Soekanto, kamus sosiologi, rajawali, Jakarta,1983, hlm 98

adalah efektif jika hukum tersebut telah mencapai tujuan yang di inginkan⁸ suatu hukum adalah efektif jika hukum tersebut telah mencapai tujuan yang dikehendaki, terutama oleh pembentuk hukum serta para pelaksana hukum yang bersangkutan. ada pula yang mengatakan bahwa suatu hukum di katakan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai yang di harapkan atau yang di kehendaki oleh hukum. Efektifitas hukum menurut Soerjono Soekanto dapat dilihat melalui 4 hal yaitu:

1. Peraturan

Suatu peraturan perundang-undangan yang mengikat secara umum agar tujuan pembentukan dapat tercapai efektif, maka peraturan tersebut harus dibuat secara jelas, dalam arti mudah dicerna atau mudah dimengerti, tegas dan tidak membingungkan. hal ini dikarenakan tujuan dari Undang-Undang berarti keinginan atau kehendak dari pembentukan hukum, dimana tujuan dari pembentukan hukum tidak selalu identik dengan apa yang dirumuskan secara eksplisit sehingga masih diperlukan adanya penafsiran jadi semakin jelas suatu peraturan mudah untuk dicerna, dan tidak membingungkan, maka efektifitas hukum akan mudah tercapai.

2. Aparatur

Aparatur dalam melakukan tugasnya haruslah tegas, disisi lain aparatur juga harus dapat melakukan komunikasi hukum

⁸ WJS Poerwadarmita, kamus umum bahasa Indonesia, bakai pustaka, Jakarta, 1984

dengan masyarakat berupa perilaku atau sikap positif, jangan sampai terdapat sikap antipati, yang timbul dari masyarakat terhadap perilaku aparaturnya karena dapat menyebabkan terjadinya ketaatan yang lebih rendah kepada hukum yang ada.

3. Pelaksanaan

Faktor-faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan efektifitas hukum adalah pelaksanaan dari peraturan itu sendiri salah satu upaya agar masyarakat mematuhi hukum adalah dengan mencantumkan sanksi atau hukuman jika peraturan dilanggar. ketentuan adanya sanksi ini bertujuan agar masyarakat patuh atau taat peraturan yang ada sehingga peraturan yang ada sehingga peraturan yang ada tersebut dapat berlaku secara efektif.

4. Kondisi masyarakat

Penetapan suatu peraturan harus disesuaikan dengan keadaan masyarakat dimana peraturan tersebut, diberlakukan karena jika tidak maka peraturan tersebut tidak akan berjalan secara efektif. oleh karena itu biasanya peraturan yang tingkatannya lebih tinggi seperti Undang-Undang hanya mengatur masalah yang sifatnya umum, masalah yang sifatnya detail diatur pada peraturan yang lebih rendah.

B. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik (Public Service).

1. Definisi pelayanan dan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai kegiatan atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain. Menurut Moenir, untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang di inginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.⁹

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁰

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP/ M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun

⁹ Moenir H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 1992, hlm.16,

¹⁰ Ibid, hlm 273

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

2. Asas - asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik yang baik atau prima adalah :

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

¹¹ Joko widodo, 2001, Good Governance telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan control Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otda, Surabaya : Insan cedikia, hlm 269

- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.

Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan Pelayanan publik antara lain:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan.

Artinya dalam pelayanan publik harus jelas mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publiknya, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta kejelasan dalam hal rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

C. Tinjauan 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 bergerak¹²

1. Dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor

- a. Undang-Undang nomor 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah

¹² Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur ; Buku Saku Pemungutan PKB dan BBN-KB Penerbit Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur 2006 hlm 7

2. Dasar hukum Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Keputusan Gubernur Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2001 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- c. Keputusan Kepala Daerah Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nomor 38 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek PKB adalah :

- a. Kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di daerah
- b. Kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor yang berada di daerah lebih dari 90 hari berturut-turut

4. Pengecualian sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor

Pihak yang termasuk sebagai objek PKB adalah :

- a. Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota dan Pemerintah desa.

- b. Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dan lembaga internasional dengan asas timbal balik

5. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek PKB adalah orang pribadi / badan yang memiliki dan/ atau menguasai kendaraan bermotor

6. Asas Pajak Kendaraan Bermotor

PKB dipungut berdasarkan asas domisili atau tempat tinggal, artinya pemungutan PKB menjadi wewenang dan dilakukan oleh propinsi dimana subjek / yang menguasai kendaraan bermotor berdomisili

7. Dasar pengenaan, Tarif dan cara penghitungan pajak :

- a. Dasar pengenaan PKB berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 pada pasal 6 dihitung sebagai perkalian 2 unsur pokok yaitu :

Nilai jual kendaraan bermotor x bobot

Dasar pengenaan PKB sebagaimana tersebut setiap tahun ditetapkan oleh gubernur dengan berpedoman dasar pengenaan yang ditetapkan menteri dalam negeri.

b. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 1

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Jenis kendaraan bermotor	Tarif
Kendaraan bermotor bukan umum	1,5 %
Kendaraan bermotor umum	1 %
Kendaraan alat-alat berat atau besar	0,5 %
Kereta gandeng dan kereta tempel	1 %

Sumber data : Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto
Diolah, data sekunder Juni 2008

c. Besarnya Pokok PKB dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$\text{Tarif} \times \text{Nilai jual kendaraan bermotor} \times \text{bobot}$$

8. Masa Pajak

Berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 pada pasal 11 menerangkan bahwa masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai pada saat pendaftaran kendaraan bermotor. PKB yang karena suatu hal masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan maka dapat direstisusi sedangkan bagian dari bulan yang melebihi 15 hari dihitung satu bulan penuh.

D. Tinjauan Umum tentang Kantor Bersama SAMSAT

1) Pengertian SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap)

Adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, 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.

2) Pengertian SAMSAT Link (online)

Adalah 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 domisili atau wilayah. Samsat Link merupakan pelayanan pengesahan STNK setiap tahun serta bebas blokir. Wilayah-wilayah pada Samsat Link ini meliputi (Gresik-Jombang-Mojokerto-Surabaya-Sidoarjo); (Jember Barat-Jember Timur); (Kediri Pare-Kediri Katang-Kediri Kota); (Malang Kota-Malang Selatan-Malang Utara-Batu); (Banyuwangi-Benculuk); (Madiun Kota-Madiun Kabupaten).

E. Tinjauan Umum tentang SWDKLLJ

Sumbangan Wajib Dana Pertanggungungan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yang selanjutnya disebut SWDKLLJ, adalah sumbangan wajib sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang juncto Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungungan Kecelakaan Lalu Lintas jalan.

SWDKLLJ merupakan premi asuransi yang dibayarkan oleh para pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan kepada perusahaan yang menyelenggarakan Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu-lintas Jalan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah langkah sistematis.¹³ Sedangkan penelitian (penelitian ilmiah) merupakan kegiatan sistematis dengan menggunakan konsep-konsep, teori-teori, metode-metode, dan pendekatan yang relevan dan baku untuk mengumpulkan informasi, fakta ataupun data sebagai bukti dalam upaya pembuatan konsep serta teori yang inovatif.¹⁴

Dengan demikian maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan dalam proses penelitian. Hal ini sesuai dengan definisi Hartono yang mengatakan bahwa:

Metode penelitian ialah cara atau jalan atau proses pemeriksaan atau penyelidikan yang menggunakan cara penalaran dan berfikir yang logis analitis (logika), berdasarkan dalil-dalil, rumus-rumus, dan teori-teori suatu ilmu (atau beberapa cabang ilmu) tertentu, untuk menguji kebenaran (atau mengadakan verifikasi) suatu hipotesis atau teori tentang gejala-gejala atau peristiwa alamiah, peristiwa sosial, atau peristiwa hukum tertentu.¹⁵

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

¹³ Jujun dan Suriasumantri, 1990. *Filsafat Ilmu*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm 19.

¹⁴ Suparlan, Parsudi, 1994. *Metode Penelitian Kasus*, Bandung: Yayasan Akatiga, hlm 1.

¹⁵ Hartono, 1994. *Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*, Bandung: Alumni, hlm 105.

hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan Samsat Link (online) dalam pengurusan PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dan mencari sesuatu bagaimanakah pelaksanaan tersebut berjalan 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 Mojokerto yang berada di Jalan Jayanegara 98 Kabupaten Mojokerto dengan 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 Mojokerto merupakan salah satu bagian dari pelayanan pada Kantor Bersama Samsat di wilayah Gerbangkertasusila (Gresik, Jombang, Mojokerto, Surabaya dan Sidoarjo) serta pelayanan Samsat Link yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dapat dikatakan baru dikarenakan mulai ada sejak pertengahan tahun 2006 sehingga bertujuan untuk melihat keefektifannya terhadap wajib pajak seluruh Mojokerto.

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 Link di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.
- 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 Mojokerto
- 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 Link (online).

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan responden penelitian.
- b. Data sekunder dikumpulkan dengan penelusuran kepustakaan, 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

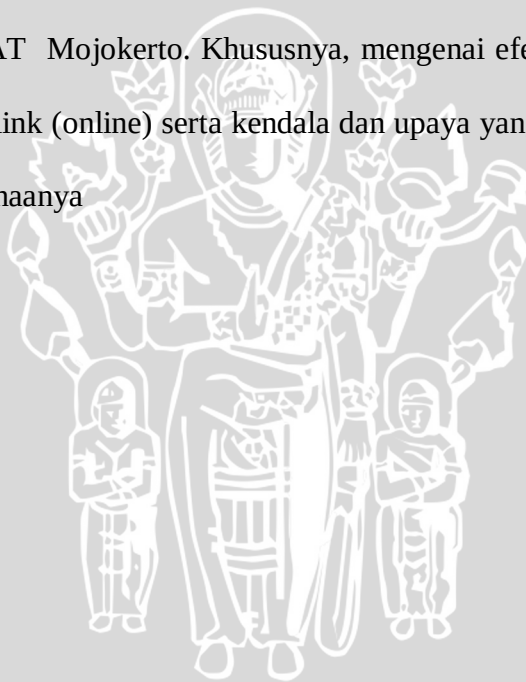
Populasi dalam penelitian ini meliputi para sebagian masyarakat atau wajib pajak yang pernah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, sampling yang digunakan adalah sampling accidental, dimana berdasarkan sampling ini dilakukan secara acak dan tidak mencantumkan identitas dan alamat narasumbernya sedangkan sample dalam penelitian ini akan dilakukan dengan teknik purposive sampling¹⁶ yaitu penentuan sample didasarkan atas keahlian dan kewenangan masing-masing, yaitu Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur di

¹⁶ Rony Hanintijo. Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm 51.

Mojokerto dan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan Propinsi Jawa Timur Mojokerto

5. Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data dalam penelitian 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 di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Khususnya, mengenai efektifitas pelayanan samsat link (online) serta kendala dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaanya



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO

1. Riwayat Singkat Hari Jadi Kabupaten Mojokerto

Dengan melihat sinyal pada pasal-pasal dua Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor 22/Tap/Kdh/1973 tanggal 12 September 1973, bahwa Ketetapan tentang hari jadi tersebut bersifat sementara, maka pada masa kepemimpinan Bupati Mojokerto H. Mahmoed Zain, SH. Msi. sejak awal menjabat, mulai mengadakan pendekatan, mengingat hari jadi Kabupaten Mojokerto yang telah ditetapkan pada Mojokerto yang mempunyai akar sejarah berkaitan erat dengan kebesaran Kerajaan Mojopahit. Maka mulailah dilakukan berbagai upaya untuk menelusuri hari jadi Mojokerto yang lebih berakar kepada perjuangan para pendahulu bangsa ketika pada saat kejayaannya, untuk dijadikan semangat dalam membangun dan mengabdikan kepada Negara dan Bangsa saat ini serta dapat memberikan gambaran untuk mampu memberikan loncatan prestasi dimasa mendatang dengan menggali potensi yang ada di daerah.

Upaya pendekatan tersebut antara lain :

1. Pada tanggal 20 Agustus 1991 dilaksanakan "Seminar Sehari" dengan tema "Kabupaten Mojokerto Menyongsong Hari Esok"

2. Pada tanggal 8 September 1992, dilaksanakan simposium Menyongsong Tujuh Abad Mojopahit, yang dihadiri oleh Bapak Sekjen Depdagri, Gubernur Kepala Daerah tingkat I Jawa Timur, Javanologi Surabaya, Pakar-pakar sejarah baik yang datang dari Kabupaten Mojokerto sendiri maupun dari luar daerah.
3. Disamping itu, berbagai pihak telah memberikan sumbang saran seperti dari kalangan Cerdik Cendikiawan, dari perguruan tinggi dari instansi baik yang datang dari Kabupaten Mojokerto sendiri maupun dari luar daerah.
4. Pembentukan Tim Penulisan Sejarah dengan Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor 438 Tahun 1992 tentang Pembentukan Tim Penulisan Sejarah Mojokerto.

Dengan memperhatikan rentetan peristiwa yang terjadi maka dapat ditetapkan 8 (delapan) alternatif untuk dipertimbangkan sebagai Hari Jadi Mojokerto yaitu :

1. Pertemuan antara Perdana Menteri Mojopahit, Shi - nan - da - cha - ya dengan shih-pi, Panglima tertinggi pasukan Tar-Tar, dapat dipandang sebagai wujud pengakuan diplomatik atas Negara berdaulat dalam rangka kerjasama Internasional untuk menyerang Doho. Hal ini akan mengacu pada tanggal 1 bulan ke 3 Tarikh Cina atau tanggal 8 April 1293.
2. Pada saat Raden Wijaya mulai mengatur strategi untuk melawan pasukan Tar-tar, saat ia memperoleh izin dari kota Kediri ke Mojopahit pada tanggal 2 bulan ke 4 Tarikh Cina. Titik waktu ini merupakan titik awal

kemenangan diplomatik dan militer dipihak Raden Wijaya, karena mulai saat tersebut secara bertahap ia berhasil mengalahkan pasukan Tar-Tar. Dalam Tarikh Masehi peristiwa tersebut adalah tanggal 9 Mei 1293.

3. Titik waktu tentara Mojopahit memperoleh kemenangan total terhadap pasukan Tar-tar. ini berarti mengacu pada keputusan pimpinan pasukan Tar-tar untuk meninggalkan Pat-shieh, pada tanggal 24 bulan 4 Tarikh Cina atau tanggal 31 Mei 1293. Titik waktu ini ditetapkan sebagai Hari Jadi Kota Surabaya.
4. Titik waktu penobatan Raden Wijaya sebagaimana diceritakan pada Kitab Harsa Wijaya atau Titik waktu penerbitan Prasasti Gunung Botak.
5. Dari Khasanah Kidung, juga menunjukkan titik waktu peristiwa penting dalam sejarah Mojopahit.
6. Dari khasanah prasasti juga ditemukan titik waktu peristiwa yang erat kaitannya dengan sejarah Mojopahit. Kidung Harsa Wijaya menyebutkan bahwa Penobatan Raden Wijaya sebagai Raja Terjadi pada tanggal 12 Nopember 1293 (1215 C). Titik waktu ini dikemudian dikenal sebagai Hari Mojopahit. Prasasti Gunung Botak yang diterbitkan pada tanggal 11 September 1294 memberikan secara panjang lebar riwayat Rajakuta Mojopahit..
7. Perjanjian Gianti yang tangani pada tanggal 13 Pebruari 1755.
8. Saat ditanda tangani penyerahan Kabupaten Japan pada tanggal 1 Agustus 1812 oleh Kesultanan Jogjakarta kepada Pemerintah Inggris di Jawa.

Selanjutnya setelah melalui proses pembahasan didalam sidang-sidang Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Mojokerto, mengenai Hari Jadi Kabupaten Mojokerto telah disepakati bahwa Hari Jadi Kabupaten Mojokerto adalah tanggal 9 Mei 1293 Masehi, dengan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Nomor : 09 Tahun 1993 tanggal 8 Mei 1993, tentang persetujuan Penetapan Hari Jadi Kabupaten Mojokerto, maka Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Mojokerto saat itu H. Mahmoed Zain, SH mengeluarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor : 230 Tahun 1993 tanggal 8 Mei 1993 tentang Penetapan Hari Jadi Kabupaten Mojokerto.

Dari uraian-uraian tersebut diatas disimpulkan bahwa :

Dengan tidak diberlakukannya Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Mojokerto tanggal 12 September 1973 Nomor : 22/TAP/Kdh/1973 tentang Penetapan Hari Jadi Kabupaten Mojokerto, maka Hari jadi Mojokerto adalah tanggal 09 Mei 1293 Masehi yang selanjutnya ditetapkan sebagai Hari jadi Kabupaten Mojokerto.¹⁷

¹⁷ Pemkab Mojokerto "Riwayat Singkat Hari Jadi Kabupaten Mojokerto"
www.kab-mojokerto.go.id. Akses tanggal 7 September 2008

2. Makna Lambang Daerah Kabupaten Mojokerto

Tiga lingkaran inti bulat yang berwarna kuning emas, abu-abu suram dalam perisai berwarna merah putih adalah melukiskan :

a. Tiga jaman kehidupan dan perjuangan bangsa Indonesia yaitu :

- 1) Kuning emas : Jaman keemasan Mojopahit
- 2) Abu abu suram : Jaman penjajahan
- 3) Kuning : Jaman kemerdekaan 17 Agustus 1945

b. Lahiriyah dan bathiniyah :

- 1) Lingkaran dalam yang mengibaratkan bathiniyah;
- 2) Lingkaran luar yang mengibaratkan lahiriyah;
- 3) Kedua lingkaran dalam dan luar (kombinasi) yang mengibaratkan bathiniyah dan lahiriyah adalah sama-sama (satu);

Urut-urutan 3 zaman termaksud pada sub a. sengaja dimulai dari bagian dalam sehingga zaman kemerdekaan dilukiskan di bagian luar bidang gerak kemajuan yang luas disegala lapangan didasari politik Negara yang bebas aktif.

Pura adalah Pura Wringin Lawang yang berwarna putih merah terdiri dari:

1. susunan pilar pertama7)
2. susunan pilar kedua.....5) jumlah 17
3. susunan pilar ketiga.....5)

yang menggambarkan kemakmuran dalam gambar berombak sungai 5 yang melukiskan Panca Usaha dalam meningkatkan produksi pertanian.

Pohon beringin dimaksudkan pada pasal 4 Peraturan daerah ini mengandung makna sebagai berikut :

1. Pohon berliku 17 melambangkan perjuangan yang abadi yaitu Pemerintah yang memberikan pengayoman bagi rakyatnya di 17 Kecamatan;
2. Pohon bercabang 3 melukiskan 3 landasan perjuangan
 - a. Idiil : Pancasila;
 - b. Struktural : UUD 1945;
 - c. Operasional : Keputusan-keputusan Sidang MPR (S);
3. Bagian yang lain
 - a. Daun beringin berliku 17 melukiskan angka 17;
 - b. Sulas berjumlah 8 melukiskan angka 8;
 - c. Sulas berjumlah 5 melukiskan Pancasila;
 - d. Jumlah liku pada akar @ 3 = 15 ditambah dengan jumlah a, b, c dan d menjadi 15 yang melukiskan angka 45 sehingga pada pohon beringin itu terdapat angka keramat 17-8-45 yang dijiwai Pancasila.

Kata-kata “WIJNA” dan “MANTRIWIJANA” adalah semboyan dari Gajah Mada yang berarti :

WIJNA : Bijaksana, berpandangan luas dan penuh hikmah dalam kesukaran dan kepentingan;

MANRIWIRA : Pembela Negara yang Selalu Berani, Tidak Berbuat Salah Karena Yakin Bertindak Dengan penuh Kesucian Demi Kepentingan Bangsa dan Negara.

Semboyan itu singkatnya berarti ‘pahlawan yang berani, bijaksana dan penuh tanggungjawab.

1. Gambar padi dan kapas melukiskan cukup sandang dan pangan
2. Daun dan buah maja mengingatkan pada sejarah nama Majopahit (buah maja rasanya pahit)
3. a. Daun dan bunga kapas serta daun dan buah maja di sebelah kiri lingkaran luar berjumlah 17;
 b. Antara gambar padi dan kapas di sebelah bawah terdapat hurup “BRA” yang berbentuk angka 8
 c. Daun dan buah maja serta butir-butir padi di sebelah kanan lingkaran berjumlah 45
 d. Hiasan pura bersusun 4 kiri kanan = s
 e. Jumlah pilar kanan/kiri..... 34)
 f. Pura bertingkat6)
 g. Pura tingkat5)
4. Adalah mengandung 2 (dua) makna :
 - a. Melambangkan Daerah Kabupaten Mojokerto dengan 17 Kecamatan yang dahulu menjadi pusat Pemerintahan Kerajaan Mojopahit tempat-tempat sisa peninggalan zaman Mojopahit itu. Dalam 17-8-45 daerah Mojokerto mencatat pula banyak sejarah dan peristiwa kepahlawanan

yang menunjukkan jiwa patriot dan kesadaran untuk bernegara dari rakyat.

- b. Melukiskan angka keramat 17-8-45, yang mengandung arti bahwa bathiniyah yang dilukiskan sebagai lingkaran dalam ayat (1) sub b pasal 7 Peraturan daerah ini adalah berjiwa 17-8-45;
5. Tangga pada Pura yang berjumlah 5 melukiskan “panca tertib” sebagai jalan dan cara serta bagi pelaksanaan stabilitas Politik Ekonomi;
 - a. Sungai adalah sungai Brantas yang melintasi daerah Kabupaten Mojokerto dengan Brantas delatanya.
 - b. Warna buah maja tidak sama menunjukkan suatu proses perkembangan jalannya Pemerintahan yang maikn lama makin disempurnakan sesuai dengan kemajuan Bangsa Indonesia.
 - c. Huruf “BRA” singkatan dari Brawijaya dapat diartikan Bra berarti agung atau populer dan Wijaya berarti kemenangan gemilang (harum) sedangkan buah maja yang berjumlah semua 9 melukiskan kejayaan;
 - d. Jumlah buah Maja 9 menggambarkan “walisongo” yang kesemuanya berketuhanan Yang maha Esa, lagi pula angka 9 adalah kesatuan yang paling tinggi melukiskan bahwa Kabupaten Mojokerto bercita-cita tinggi;
 - e. Huruf “BRA” dilukiskan dengan garis-garis berbentuk lambing yang melukiskan/melambangkabn kesatuan dan persatuan yang kokoh kuat dan kekal abadi.

Pada lingkaran dalam dan luar terdapat kombinasi sebagai berikut :

- a. Daun dan buah maja serta daun dan bunga kapas dalam lingkaran sebelah kiri berjumlah 17;
- b. Jumlah sulur pohon beringin dalam lingkaran bagian dalam berjumlah 8;
- c. Daun dan buah maja serta padi dalam lingkaran luar sebelah kanan berjumlah 45;

Keseluruhan dari a, b, dan c tersebut menunjukkan angka keramat 17-8-45 terdapat pada lingkaran bagian luar dan dalam secara kombinasi yang melukiskan adanya jiwa terdapat pada bagian luar dan dalam secara kombinasi yang melukiskan adanya ikatan 17 – 8 – 45 antara lahiriyah dan bathiniyah (satu kata dan perbuatan)

Bunga teratai putih berujung lima adalah lambing dari Departemen Dalam Negeri yang menunjukkan kesucian hidup ditengah-tengah masyarakat Pancasila.

Perisai bersudut lima berwarna putih melambangkan perjuangan membela Pancasila secara gagah berani dan konsekwen, dengan sifat kesatria dan jujur tanpa pamrih serta penuh kesucian lahir/batin.

Warna-warna yang dipergunakan dalam Lambang daerah berarti sebagai berikut :

- a. Kuning emas berarti = kebebasan/keluhuran
- b. Kuning biasa berarti harapan
- c. Merah berarti keberanian
- d. Putih berarti kesucian

- e. Hijau berarti kemakmuran
- f. Biru berarti ketenangan yang abadi
- g. Hitam berarti kesataun/kokoh
- h. Merah bata berarti semangat tak kinjungan padam
- i. Abu-abu suram = masa suram dan penuh penderitaan

Dilihat dari keseluruhan Lambang daerah melukiskan Kabupaten Mojokerto sebagai daerah panjang-punjung, *pasir wukir gemah ripah loh jinawi tata tentrem kerta raharja, ambeg paramarta*.

3. Visi dan Misi Kabupaten Mojokerto

Visi

Terwujudnya masyarakat yang aman, damai, sejahtera, berkeadilan dan demokratis dalam Otonomi daerah Kabupaten Mojokerto

Misi

Misi Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto 5 (lima) tahun kedepan sebagai berikut¹⁸ :

- 1) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan sosial dasar dengan titik berat pada bidang pendidikan, pelayanan kesehatan, Pengentasan kemiskinan dan mendorong upaya kesejahteraan masyarakat
- 2) Meningkatkan perekonomian daerah dan pendapatan perkapita masyarakat melalui pemberdayaan potensi sumber daya alam / sumber daya ekonomi, peningkatan pembangunan pusat-pusat

¹⁸ Pemkab Mojokerto "Misi Pembangunan Kabupaten Mojokerto" www.kab-mojokerto.go.id. Akses 7 September 2008

kegiatan ekonomi, dan pemberdayaan usaha ekonomi kecil menengah yang berbasis kerakyatan.

- 3) Meningkatkan pembangunan sarana prasarana yang mampu membangkitkan akses kegiatan sosial ekonomi masyarakat dan mendorong Pengembangan wilayah.
- 4) Meningkatkan Sumber daya Manusia Aparatur Pemerintah yang professional dan pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan
- 5) Meningkatkan perwujudan prinsip-prinsip keadilan dan demokratis dalam segala aspek kehidupan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah yang bebas KKN dan Peningkatan pelayanan publik
- 6) Mewujudkan kerukunan beragama dan mendorong nilai-nilai moral keagamaan, yang diiringi dengan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari
- 7) Meningkatkan upaya pelestarian Sumber Daya Alam dan Lingkungan hidup melalui penyelamatan dan rehabilitasi kerusakan ekologi lingkungan
- 8) Mewujudkan terciptanya kondisi keamanan dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat, dalam menunjang kegiatan aktivitas masyarakat.

4. Keadaan Geografis Mojokerto

Wilayah Kabupaten Mojokerto terletak di antara $111^{\circ} 20'13''$ sampai dengan $111^{\circ} 40'47''$ bujur timur dan antar $7^{\circ}18'35''$ sampai dengan $7^{\circ} 47''$ lintang selatan.

Secara geografis Kabupaten Mojokerto tidak berbatasan dengan pantai, hanya berbatasan dengan wilayah Kabupaten lainnya :

- § Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- § Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan
- § Sebelah Selatan : Kabupaten Malang
- § Sebelah Barat : Kabupaten Jombang

Disamping itu wilayah Kabupaten Mojokerto juga mengitari wilayah Kota Mojokerto yang terletak ditengah-tengah wilayah Kabupaten Mojokerto.

Topografi

Topografi wilayah Kabupaten Mojokerto cenderung di tengah dan tinggi di bagian selatan dan utara. Bagian selatan merupakan wilayah pegunungan yang subur, meliputi Kecamatan Pacet, trawas, Gondang dan Jatirejo. Bagian tengah merupakan wilayah dataran, sedangkan bagian utara merupakan daerah perbukitan kapur yang kurang subur.

Sekitar 30% dari seluruh wilayah Kabupaten Mojokerto kemiringan tanahnya lebih dari 15 derajat, sedangkan sisanya merupakan wilayah dataran dengan tingkat kemiringan lahan kurang

dari 15 derajat. Letak ketinggian kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Mojokerto rata-rata berada dibawah 500 m dari permukaan laut, kecamatan yang memiliki ketinggian tertinggi adalah Kecamatan Pacet, dimana ketinggiannya berada pada lebih 700 m dari permukaan laut.

Secara administratif wilayah Kabupaten Mojokerto terdiri dari 18 kecamatan, 304 desa. Luas wilayah secara keseluruhan Kabupaten mojokerto adalah 692,15 km², dimana bila diamati wilayah Kecamatan Dawarblandong merupakan kecamatan dengan luas wilayah terbesar.

Tabel 2

Tabel Tinggi dan Luas Daerah Menurut Kecamatan 2004

No	Kecamatan	Tinggi Rata-Rata dari Permukaan Laut (m)	Luas Daerah*) (Km2)
1	Jatirejo	140	32,98
2	Gondang	240	39,11
3	Pacet	570	45,16
4	Trawas	800	29,87
5	Ngoro	25	57,48
6	Pungging	30	48,14
7	Kutorejo	500	42,83
8	Mojosari	36	26,65
9	Bangsar	30	24,06
10	Mojoanyar	23	23,02
11	Dlanggu	17	35,42
12	Puri	70	35,65
13	Trowulan	40	39,20
14	Sooko	64	23,46
15	Gedek	26	22,98
16	Kemlagi	22	50,05
17	Jetis	35	58,93
18	Dawarblandong	75	57,17
	Kabupaten Mojokerto	30	692,15

Sumber : BPS Kabupaten Mojokerto*) Luas daerah tidak termasuk hutan negara

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa Kabupaten Mojokerto memiliki wilayah yang sangat luas yakni 692,15 km². Hal inidapat juga menunjukkan penyebaran penduduk yang sangat banyak yang tersebar di berbagai pelosok daerah. Walaupun Kabupaten Mojokerto memiliki wilayah yang luas tetapi wilayah tersebut masih didominasi dengan lahan pertanian. Apabila dikaitkan dengan keberadaan Kantor Bersama SAMSAT yang hanya ada satu di Kabupaten Mojokerto, luas wilayah dengan hanya mempunyai satu Kantor Bersama SAMSAT dirasa kurang. Hal ini dikarenakan masyarakat Kabupaten Mojokerto yang berada di perbatasan daerah lain seperti Kabupaten Jombang, Kabupaten Lamongan, dan Kabupaten merasa kesulitan apabila mempunyai urusan di kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang berada di tengah kota yang berbatasan langsung dengan Kota Mojokerto

5. Keadaan Penduduk Kabupaten Mojokerto

Menurut hasil regrestrasi penduduk akhir tahun 2006, jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto adalah 936,458 jiwa dengan laju pertumbuhan sebesar 0,33% lebih rendah daripada sebelumnya, yaitu sebesar 1,38%. Pada tahun 2006, sex ratio penduuduk Kabupaten Mojokerto adalah 94,67. Hal ini berarti bahwa penduduk perempuan di Kabupaten Mojokerto lebih banyak disbanding laki-laki.

Kepadatan penduduk rata-rata Kabupaten Mojokerto di akhir tahun 2007 adalah 1,353 jiwa setiap km². Dan diantara kecamatan yang ada Kecamatan Sooko merupakan kecamatan terpadat, dengan kepadatan sebesar 2,419 jiwa per km².¹⁹

B. GAMBARAN UMUM KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO

1. Lokasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang terletak di Jalan Jayanegara nomor 98 Kabupaten Mojokerto. Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), selain itu Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersamaan 3 instansi yaitu Dipenda, Kepolisian Republik Indonesia (Polri), dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam 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 suatu Kantor Bersama SAMSAT harus berada pada setiap kabupaten dan kota dengan memperhatikan situasi, kondisi dan kebutuhan daerah yang bersangkutan.

¹⁹ ibid

Dipilihnya Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto merupakan salah Kantor Bersama SAMSAT di Jawa Timur yang menangani 2 wilayah sekaligus yakni Kota Mojokerto dan Kabupaten Mojokerto serta melihat bagaimana pelaksanaan Samsat Link di Kantor Bersama SAMSAT ini yang dimulai pada awal tahun 2007.

2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

a. Visi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Visi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto adalah "Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat"

b. Misi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Adapun Misi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto adalah "Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan kami"

3. Ruang lingkup Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto merupakan penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi yang menghasilkan dokumen resmi pemerintah²⁰ yang dibutuhkan setiap pemilik kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto yang terdiri dari 2 wilayah yaitu Kota Mojokerto dan Kabupaten Mojokerto

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik bab kelompok pelayanan publik

Adapun wujud dari pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto adalah sebagai berikut :

- a. Surat Tanda Nomor kendaraan (STNK)
- b. Tanda Nomor Kendaraan bermotor (TNKB)
- c. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- d. Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dalam bentuk nota pajak.

4. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto meliputi :

- a. Pengesahan PKB dan SWDKLLJ setiap 1 tahun
- b. Perpanjangan STNK setiap 5 tahun
- c. Kendaraan Baru
- d. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor intern
- e. Mutasi Masuk
- f. Mutasi Keluar

5. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

- a. Samsat Corner

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Mall-mall, supermarket, hypermarket

- b. Samsat Drive Thru

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

c. Samsat Keliling

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. SAMSAT Keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link.

d. Samsat Pembantu

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya bersifat permanen di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT, dan merupakan sub sistem dari Kantor Bersama SAMSAT induknya, Layanan SAMSAT Pembantu dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link, dan apabila dibutuhkan dapat melayani Penelitian Ulang 5 (lima) tahun

e. Samsat Link

Adalah 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

f. Samsat Payment Point

Adalah layanan pengesahan STNK pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan SWDKLLJ ditempat-tempat strategis atau tempat keramaian.

g. SMS JT (Jatuh Tempo)

Adalah layanan informasi dengan menggunakan media handphone yang memberikan informasi melalui sms 7 (tujuh) hari sebelum jatuh tempo.

6. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah

Mempunyai 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

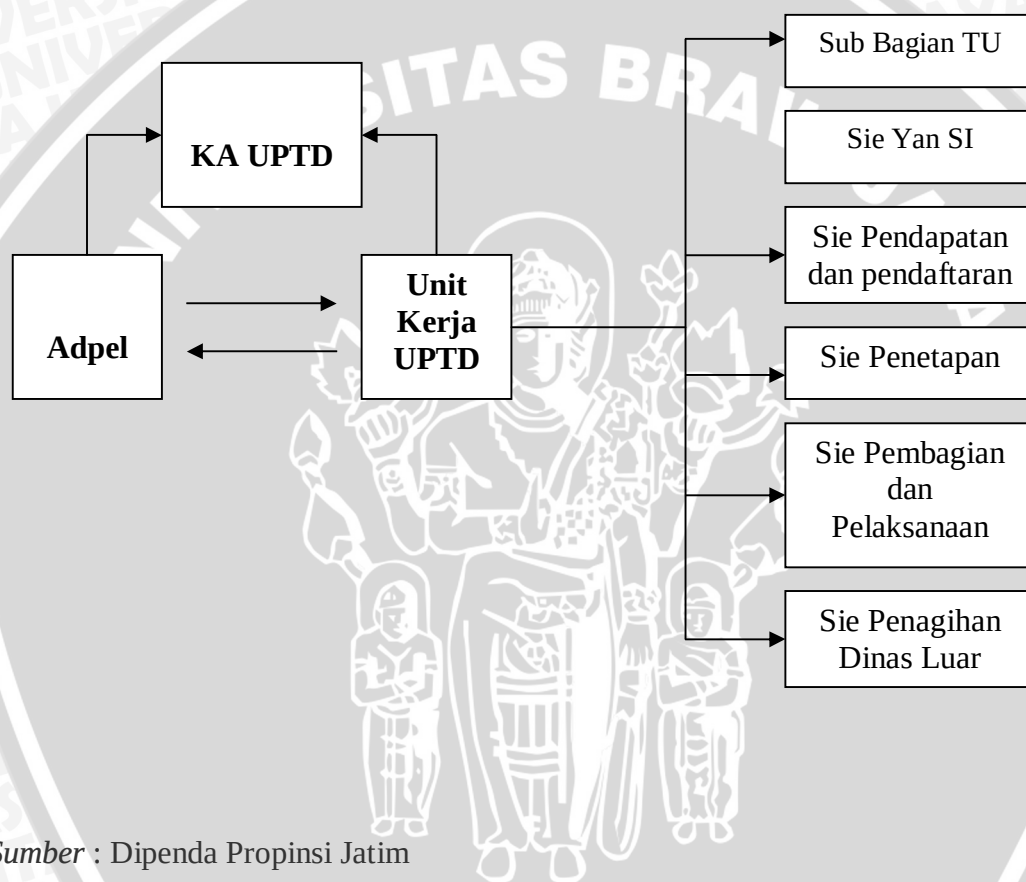
Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab :

- 1) Terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto
- 2) Kepada Kepala UPTD

- 3) Administrator pelayanan PKB dan BBNKB berkedudukan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

Bagan 1

Keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan



Sumber : Dipenda Propinsi Jatim

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 Mojokerto, melainkan bertempat di Kantor Dipenda Jawa Timur unit Kabupaten Mojokerto. Sedangkan tugas teknis yang berada di dalam Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto diberikan kepada administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Adapun tugas administrator pelayanan PKB dan BBNKB adalah sebagai berikut :

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

dibantu oleh :

- a. Petugas Pelayanan Informasi

Petugas Pelayanan Informasi mempunyai tugas :

- 1) Menerima dan menginventaris 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

Petugas Pendaftaran mempunyai tugas :

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

c. Petugas Penetapan

Petugas Penetapan mempunyai tugas :

- 1) Menerima berkas serta persyaratan dari petugas pendaftaran
- 2) Meneliti berkas serta persyaratan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB dengan mencocokkan tarif dengan nilai jual kendaraan
- 3) Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB sesuai dengan data dan tarif serta nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku

- 4) Membuat dan mengirimkan daftar pengatur penetapan, pembatalan, pengurangan dan pembebasan sesuai dengan data yang ada beserta landasan ketetapan keseksi penetapan pada UPTD
- 5) Melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan oleh atasan langsung

d. Petugas Pelunasan Pembayaran

Petugas Pelunasan Pembayaran mempunyai tugas :

- 1) Memeriksa dan meneliti berkas dari petugas penetapan PKB dan BBNKB
- 2) Menerima pembayaran PKB dan BBNKB dari wajib pajak dalam bentuk uang tunai atau uang giral
- 3) Memberikan tanda bukti lunas pembayaran kepada wajib pajak
- 4) Menghimpun dan menyetorkan hasil pemeriksaan pembayaran PKB dan BBNKB
- 5) Membuka dan melaporkan hasil penerimaan dari penyetoran PKB dan BBNKB
- 6) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

e. Petugas Penyerahan Tanda Lunas

Petugas Penyerahan Tanda Lunas mempunyai tugas :

- 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) Melakukan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

f. Petugas Operator Sistem

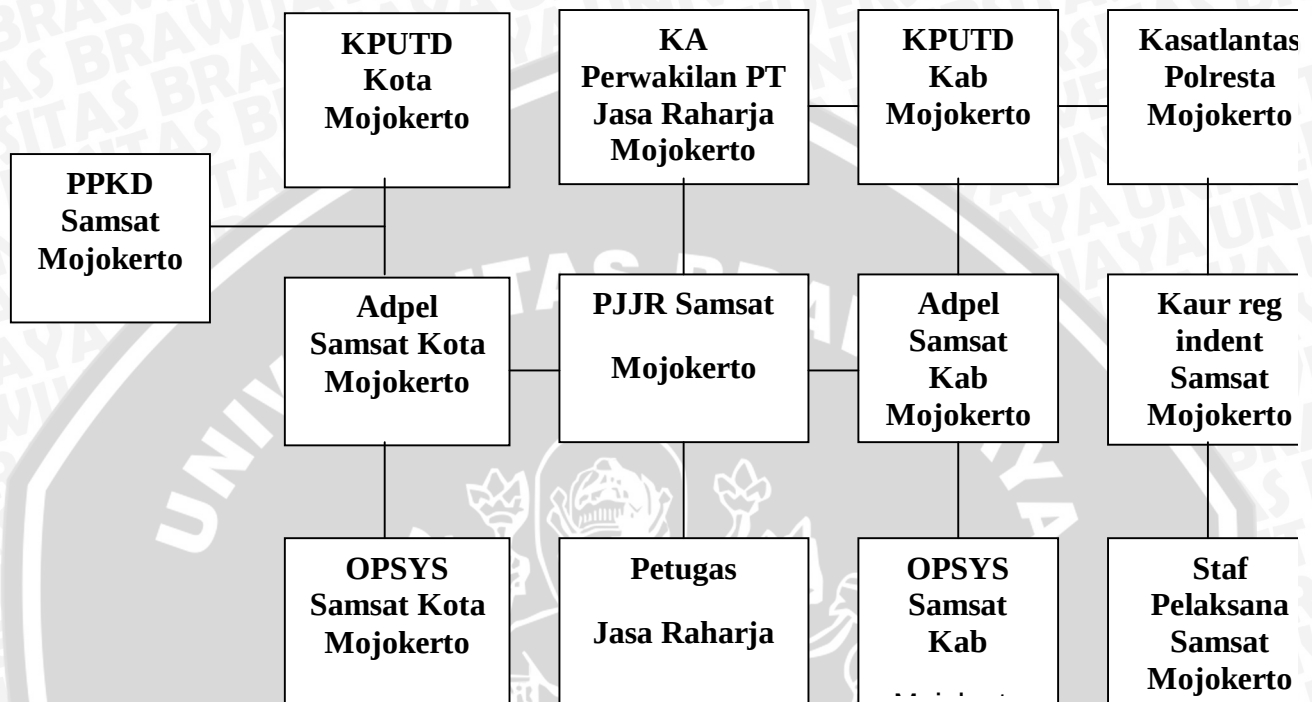
Petugas Operator Sistem mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses komputer, printer, dan workstation serta data sebelum pelayanan dimulai
- 2) Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangannya
- 3) Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan deklarifikasi dengan bukti identifikasi dengan registrasi yang ada dengan sepengetahuan administrator pelayanan PKB dan BBNKB
- 4) Melaporkan ke dinas melalui administrator adan UPTD terhadap setiap kerusakan program aplikasi
- 5) Melakukan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

Untuk mempermudah pemahaman mengenai pembagian kerja dalam Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto seperti yang dijelaskan diatas, berikut ini digambarkan struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto :

Bagan 2

Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto



Sumber : Dipenda Propinsi Jatim

Berdasarkan bagan Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto diatas dapat dilihat bagaimana setiap unit mempunyai tugas dan wewenang sendiri serta pengsinkronan antara petugas Dipenda, PT Jasa Raharja (Persero) dengan anggota Polri sehingga diantara 3 instansi tersebut dapat bekerja sama dengan baik karena posisi dalam organisasi dalam Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sejajar.

7. Jumlah pegawai Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Berikut ini akan ditampilkan dalam tabel jumlah dan klasifikasi pegawai pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Tabel 3

Klasifikasi pegawai berdasarkan pokok Jabatan

Administrator pelaksana	1
PKD	1
Kasir	3
Petugas operator sistem	1
Petugas penetapan	1
Petugas pelayanan informasi	1
Petugas pendataan	1
Staf SAMSAT Mojokerto	1
Petugas opdat	1
Petugas Pemket Fiskal	1
Petugas Jasa Raharja	1
Kasatlantas	1
Kanit reg indent	1
Baur STNK	1
Anggota baur STNK	9
Baur BPKB	1
Anggota baur BPKB	1
Baur cek fisik	1
Anggota baur cek fisik	1
Baur formulir	1
Anggota baur formulir	1
Baur berkas	1
Baur pendaftaran	1
Anggota baur pendaftaran	1
	40

Sumber : Dipenda Propinsi Jatim

Berdasarkan bagan klasifikasi pegawai berdasarkan pokok jabatan dalam kantor bersama SAMSAT Mojokerto dapat dilihat bagaimana begitu

banyaknya posisi sehingga menunjukkan juga banyaknya tugas dan administrasi yang ada. Hal ini dikarenakan dalam Kantor Bersama SAMSAT itu sendiri tidak hanya mengurus tentang Pembayaran pajak Kendaraan bermotor saja tetapi segala sesuatu tentang hal-hal yang berkaitan dengan kendaraan bermotor seperti STNK, Mutasi kendaraan, pengecekan nomor rangka dan nomer mesin dimana pada setiap urusan tersebut sudah ada petuganya sendiri-sendiri.

8. Sarana dan prasarana Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

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 gedung Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Penataannya diupayakan serepresentatif mungkin dan juga adanya ruang tunggu tersendiri untuk digunakan bagi wajib pajak yang mengurus BBNKB, mutasi, cek fisik, dll sedangkan wajib pajak yang melakukan pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan SWDKLLJ dapat langsung diselseikan tanpa harus menunggu.

- 3) Loker lansia, wanita hamil dan penyandang cacat

Bagi lansia, wanita hamil dan penyandang cacat disediakan loker khusus pada ruang informasi

- 4) 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 antara lain :

- 1) Perangkat komputer

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

- 2) Pembangkit listrik (genset)

1 unit genset kapasitas 10.000 ribu watt. Digunakan apabila sewaktu-waktu listrik dari PLN padam.

- 3) Tower AP (acces point)

Tower interkoneksi internet saluran udara sebagai sarana yang menghubungkan SAMSAT seluruh Jawa Timur dengan Dipenda sebagai pusat server

- 4) Kamar nandi / WC petugas

Disediakan 4 kamar mandi / WC untuk petugas

- 5) 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 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 kepada pimpinan yang terkait (Adpel, Kanit reg indent, petugas penanggung jawab Jasa Raharja) guna penagannya.

C. EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SAMSAT LINK YANG DILAKUKAN OLEH KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO

Sebelum adanya layanan Samsat link yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto pada awal tahun 2007, sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor antar daerah atau dapat diartikan yang masih terikat dengan tempat tinggal atau domisili sangat menyusahkan masyarakat atau wajib pajak. Hal ini dikarenakan mereka (wajib pajak) harus datang ke Kantor SAMSAT yang bersangkutan yang berada di daerah lain yang sesuai dengan tempat asal kendaraan tersebut untuk

mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dirasa sangat memberatkan karena akan banyak mengurus waktu dan biaya serta jarak yang terlalu jauh sehingga dengan adanya layanan Samsat Link ini dimana wajib pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dimana saja tanpa terikat domisili atau tempat tinggal sehingga layanan Samsat Link ini sangat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat atau wajib pajak yang mempunyai kendaraan nopol luar kota²¹. Efektifitas hukum akan tercapai apabila faktor-faktor yang mempengaruhi berdampak positif atau mendukung hukum yang telah diberlakukan²²

Tolak Ukur efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dapat dilihat atau dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu :

1. Faktor aturan hukum yang memayunginya, dalam hal ini adalah Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses Pelayanan Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila.
2. Faktor aparat hukum, yang dalam hal ini adalah aparat kepolisian yang bertugas di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, staf Dipenda dan

²¹ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan Propinsi Jawa Timur Mojokerto Tanggal 26 Agustus 2008

²² Soerjono soekanto, factor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum, rajawali Press, Jakarta, 2004, hlm 8

staf PT Jasa Raharja (Persero) yang bertugas dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Link.

3. Faktor Pelaksanaan yang mendukung aturan atau layanan tersebut yang dalam hal ini adalah bagaimana para staf di Kantor Bersama SAMSAT dapat memberikan layanan yang prima dan maksimal dalam layanan Samsat link ini.
4. Faktor kondisi masyarakat, yang dalam hal ini adalah para wajib pajak atau masyarakat yang mengerti dan memanfaatkan layanan Samsat Link.

Keempat faktor diatas akan dikaji lebih terperinci untuk mengukur tingkat efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto :

1. Peraturan

Peraturan dalam hal ini adalah aturan hukum yang memayungi pelayanan Samsat Link di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yaitu Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses Pelayanan Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila. Dalam peraturan tersebut pada awalnya diperuntukkan untuk pelayanan Samsat Link di wilayah Surabaya pada

tahun 2004. Pada saat itu pelayanan Samsat Link hanya mencakup wilayah Surabaya saja yang meliputi wilayah Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Utara dan wilayah Sidoarjo. Kemudian pada perkembangannya menjadi semakin luas dimana pelayanan Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila yang meliputi Kota Gresik, Jombang, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan. Perkembangan ini terjadi secara berkala dalam kurun waktu tahun 2004 sampai 2008. Pelayanan Samsat Link di Kota dan Kabupaten Mojokerto sendiri baru ada pada awal tahun 2007.

2. Aparat hukum

Upaya peningkatan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto 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 Link yang juga merupakan layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Para wajib pajak sudah tidak perlu terlalu repot untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahun untuk kendaraan nopol daerah lain luar Mojokerto atau lain domisili karena pembayaran sudah dapat dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui layanan Samsat Link ini. Begitu pula dengan proses layanan dan kinerja para aparat kepolisian dan para staf yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sudah dapat dikatakan baik walaupun

masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Proses pelayanan dalam layanan Samsat Link yang diberikan oleh para petugas di Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah tidak bertele-tele lagi dan sudah jarang terjadi pungutan liar serta adanya transparansi. Hal ini dikarenakan peningkatan layanan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dibarengi dengan peningkatan kualitas SDM para aparat dan para staf. serta sudah adanya pemandu simpatik yang berada di luar area Kantor Bersama SAMSAT yang siap membantu para masyarakat atau wajib pajak.²³

3. Pelaksanaan

Salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan efektifitas hukum adalah pelaksanaan dari peraturan itu sendiri, dalam hal ini adalah pelaksanaan pelayanan Samsat Link di kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Walaupun layanan Samsat Link 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. Sebagai contoh adalah mengenai peningkatan teknologi informasi yang berkaitan dengan akses Samsat Link itu sendiri ke hampir seluruh Kantor SAMSAT di wilayah di Jawa Timur. Mengingat akses yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto masih menggunakan sistem internet via udara yang sangat rentan dan bergantung kondisi cuaca sehingga apabila akses koneksi tersebut terganggu oleh angin yang

²³ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan Propinsi Jawa Timur Mojokerto Tanggal 26 Agustus 2008

cukup besar atau kondisi awan yang mendukung semua layanan Samsat Link tidak dapat digunakan karena tidak adanya akses dengan Kantor Bersama SAMSAT lain. Apabila terjadi hal demikian maka para wajib pajak yang akan membayar Pajak Kendaraan bermotor yang sudah jatuh tempo pada hari itu juga harus mendatangi Kantor Bersama SAMSAT di kota lain sesuai dengan asal daerah kendaraan tersebut yang jelas bakal lebih memakan waktu dan biaya serta apabila hal itu tidak dilakukan maka mau tidak mau resiko denda pajak yang harus diterima dikarenakan keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.²⁴

4. Kondisi masyarakat

Dalam penerapan suatu peraturan, peraturan tersebut akan berjalan secara efektif/lancar apabila suatu peraturan tersebut dapat dimengerti atau dipahami oleh masyarakat. Dalam layanan Samsat Link ini dapat dikatakan efektif karena masyarakat atau wajib pajak bukan mengerti peraturannya tetapi bagaimana wajib pajak tersebut memahami dan dapat memanfaatkan suatu layanan layanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto tersebut. Hal ini dikarenakan layanan Samsat Link ini dapat dikatakan menjadi hal baru bagi wajib pajak karena sebelumnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang bernopol daerah lain harus dibayarkan di daerah asal atau domisilinya. Hal lain yang berkaitan dengan kondisi masyarakat Mojokerto mengenai layanan Samsat Link ini adalah selain kurangnya informasi

²⁴ Hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto Tanggal 26 Agustus 2008

tentang Samsat Link itu sendiri, masyarakat atau wajib pajak lebih memilih menggunakan jasa calo untuk mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor walaupun menggunakan layanan Samsat Link itu sendiri daripada membayar sendiri. Hal ini mengakibatkan keberadaan calo masih belum terselseikan dengan baik.²⁵

D. KENDALA YANG DIHADAPI OLEH KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO DALAM PELAKSANAAN LAYANAN SAMSAT LINK

Secara keseluruhan, pelaksanaan dalam pelayanan samsat link (online) yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto 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 Link menunjukkan pertumbuhan realisasi penerimaan pajak meningkat tajam. Begitu juga penerimaan rekonsiliasi link (dalam hal ini adalah pajak kendaraan bermotor nopol Mojokerto yang dibayarkan wajib pajak di SAMSAT lain luar Mojokerto). Hal ini juga menunjukkan bahwa layanan Samsat link dapat dikatakan berhasil

²⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan Propinsi Jawa Timur Mojokerto Tanggal 26 Agustus 2008

dan dijadikan layanan unggulan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.²⁶

Akan tetapi walaupun secara keseluruhan layanan samsat link ini dapat dikatakan baik tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto itu sendiri sehingga apabila kita melihat Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah memberikan layanan maksimal dalam masalah Samsat link ini sehingga terlihat masih adanya beberapa masalah pada layanan Samsat link ini yang masih belum optimal atau terselseikan.

Adapun kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam melaksanakan layanan samsat link ini adalah berupa kendala yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Hambatan atau kendala yang berasal dari dalam (internal) atau Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto antara lain :

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 Mojokerto 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 Mojokerto itu

²⁶ ibid

sendiri menangani Kota Mojokerto dan Kabupaten Mojokerto dan juga untuk mengantisipasi pertumbuhan tingkat kendaraan bermotor sendiri di wilayah Mojokerto yang semakin naik. Upaya – upaya perbaikan dapat dicontohkan dengan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto serta peningkatan teknologi komputerisasi yang berkaitan dengan layanan Samsat Link itu sendiri sehingga sistem Samsat link yang ada sekarang yang mengandalkan koneksi internet via udara yang sangat rentan dan bergantung cuaca dapat digantikan dengan koneksi internet via nirkabel optik yang dapat cepat diakses dan lebih aman.²⁷.

2. Koordinasi internal Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang kurang sinergis

Koordinasi yang terbentuk selama ini tidak sinergis dan sistematis, karena setiap bagian polisi dan staf-staf lain bersikap pasif, disamping itu tidak adanya *job description* serta pembagian tugas tugas dan kewenangan yang jelas di setiap bagian. Maksudnya adalah Kantor Bersama SAMSAT itu sendiri merupakan gabungan dari 3 instansi yaitu Polri, Dipenda, dan PT Jasa Raharja sehingga pada dasarnya sudah ada pembagian tugas yang jelas berdasarkan pembagian instansi tersebut. Sebagai contoh adalah Polri dalam hal ini berwenang untuk urusan cek fisik kendaraan bermotor dalam hal ini adalah pengecekan nomor rangka dan nomor mesin serta penerbitan Surat Tanda Nomor

²⁷ ibid

Kendaraan Bermotor (STNK) setiap 5 tahun dan penerbitan tanda nopol kendaraan bermotor, Dipenda dalam hal ini berwenang dalam urusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, bea balik nama, sedangkan PT Jasa Raharja (persero) berwenang terhadap urusan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dibayarkan setiap tahun bersamaan dengan Pajak Kendaraan Bermotor. Namun pada kenyataanya tidak demikian, diantara polisi dan staf lain dari Dipenda maupun PT Jasa Raharja terkadang masih ikut mencampuri urusan satu sama lain. hal ini dikarenakan tidak adanya unit khusus yang membawahi secara langsung Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto tersebut. Yang sudah ada hanyalah unit yang membawahi instansi itu sendiri. Unit-unit tersebut antara lain Polri yang menempatkan Kasatlantas dan Kanit reg indent, Dipenda yang menempatkan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB.

Hambatan atau kendala lain yang dihadapi oleh Kantor bersama SAMSAT Mojokerto adalah berupa hambatan dari luar (ekstern) adalah :

1. Kurangnya partisipasi masyarakat

Masih banyak masyarakat yang hanya membutuhkan pelayanan yang cepat tanpa mengikuti prosedur yang ada mengakibatkan semakin banyak juga yang langsung mengurus pada calo yang banyak tersebar pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, sehingga keberadaan loket-loket khusus

tidak dapat berjalan optimal. Hal ini dikarenakan pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto itu sendiri kurang memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat atau wajib pajak tentang tata cara membayar pajak serta informasi yang jelas tentang layanan atau inovasi yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto utamanya mengenai layanan samsat link 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 seharusnya tidak perlu.

E. UPAYA YANG DILAKUKAN OLEH KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO DALAM PELAKSANAAN LAYANAN SAMSAT LINK

Peranan instansi pemerintahan seperti Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan 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 konkret dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam hal ini, upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan internal yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam melaksanakan layanan samsat link antara lain :

1. Pengadaan suatu sarana dan prasarana tentunya berkaitan erat dengan anggaran biaya yang diperlukan. Apabila dengan minimnya anggaran yang diberikan maka tentunya juga menjadi hal yang sulit bagi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto 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 Mojokerto mencoba membuat suatu terobosan baru untuk mengatasi kelemahan sistem internet via udara yang sangat rentan terhadap hembusan angin kencang atau cuaca buruk yakni dengan mengantisipasi hal tersebut dengan memasang sebuah alat sensor cuaca yang dapat mengantisipasi apabila cuaca buruk tiba maka sistem layanan dapat dihentikan sementara sehingga meminimalisir kemungkinan mati mendadak yang apabila hal tersebut terjadi dapat mengakibatkan sistem layanan data pada Samsat Link menjadi kacau. Tetapi hal ini lantas tidak memungkinkan untuk mengupayakan kembali pengadaan fasilitas teknologi informasi yang lebih baik sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena pengadaan fasilitas merupakan hal yang mutlak diperlukan.
2. Pengkoordinasian suatu Kantor Bersama SAMSAT yang merupakan gabungan dari 3 instansi yakni Polri, Dipenda dan PT Jasa Raharja (Persero) jelas memerlukan pengkoordinasian yang sinergis. Hal ini

dikarenakan setiap instansi tersebut memiliki Unit Pelaksana Teknis sendiri sehingga mereka mempunyai wewenang dalam bidang masing-masing. Hal ini mengakibatkan sasih seringnya tercampurnya urusan satu dengan urusan lainnya. Hal ini disebabkan tidak adanya suatu unit khusus yang membawahi 3 instansi yang ada di dalam Kantor Bersama SAMSAT tersebut sehingga para petugas dan aparat yang bekerja di Kantor Bersama SAMSAT dapat dikatakan menjadi kurang terkoordinasai dengan baik. Upaya yang dimaksud adalah setiap usaha yang dilakukan aparat yang ada di dalam Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto itu sendiri yaitu dengan meningkatkan kinerja para petugas agar tidak lamban seperti yang selama ini terjadi serta menindak tegas para calo-calo yang ada dalam Kantor Bersama SAMSAT itu sendiri. Kalaupun perlu adalah dengan memberikan sanksi yang tegas kepada mereka walaupun praktek percaloan tersebut dilakukan oleh aparat dan petugas itu sendiri. Secara umum dapat dikatakan seperti itu. Tetapi khusus pada layanan SAMSAT Link ini Dipenda Jawa timur benar-benar memperhatikan pengkoordinasian dan pelaksanaan di lapangan dengan membentuk unit tersendiri untuk suatu layanan Samsat Link ini sendiri. Hal ini dibuktikan dengan memisahkan pembayaran Pajak kendaraan Bermotor Nopol Mojokerto sendiri dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor nopol daerah lain yang menggunakan sistem layanan Samsat Link tersebut.

Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan eksternal antara lain:

Salah satu ukuran utama atau indikator bagaimana layanan Samsat Link berjalan efektif atau tidak adalah mengenai partisipasi masyarakat atau wajib pajak dalam menggunakan fasilitas ini. Layanan Samsat link ini merupakan layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor nopol daerah lain yang dapat dibayarkan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto secara online . Sehingga layanan ini diharapkan benar-benar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat atau wajib pajak. Salah satu upaya Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam mengatasi bagaimana masyarakat yang cenderung memakai jasa calo daripada mengurus sendiri adalah melakukan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman pada masyarakat pada umumnya dan pada kelompok elemen masyarakat tentang pentingnya mengikuti prosedur pengurusan yang sesuai dengan ketentuan serta kelengkapan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan Samsat Link yang 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 link diharapkan dapat memberikan manfaat serta kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak terikat domisili atau tempat tinggal
2. Meskipun masih banyak kendala dan masalah yang belum terselesaikan berkenaan dengan pelayanan Samsat Link ini tetapi pada dasarnya layanan Samsat Link telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor yang diterima baik melalui penerimaan link maupun melalui rekonsiliasi link di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.
3. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam pelaksanaan Samsat Link meliputi kendala eksternal dan internal. Adapun kendala internal antara lain :
Adapun kendala internal antara lain :
 - a. Keterbatasan biaya operasional yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto menyebabkan upaya untuk pengadaan untuk sarana dan prasarana peningkatan teknologi yang sangat

menunjang layanan Samsat Link tersebut menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan teknologi Samsat link yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto masih menggunakan koneksi internet via udara masih sangat rentan terhadap kondisi cuaca yang buruk dan hembusan angin.

- b. 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.

Sedangkan hambatan eksternal antara lain :

- a. Dalam pelaksanaan layanan Samsat link ini peranan masyarakat atau wajib pajak sangat penting. Hal ini dikarenakan wajib pajak merupakan kunci dimana Samsat link 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. Untuk mengatasi teknologi internet via udara yang rentan terhadap kondisi cuaca yang buruk dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto mencoba membuat suatu terobosan baru untuk mengatasi hal tersebut yakni dengan mengantisipasi hal tersebut dengan memasang sebuah alat sensor cuaca yang dapat mengantisipasi apabila cuaca buruk tiba maka sistem layanan dapat dihentikan sementara sehingga meminimalisir kemungkinan mati mendadak yang apabila hal tersebut terjadi dapat mengakibatkan sistem layanan data pada Samsat Link menjadi kacau. Tetapi hal ini lantas tidak memungkinkan untuk mengupayakan kembali pengadaan fasilitas teknologi informasi yang lebih baik sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena pengadaan fasilitas merupakan hal yang mutlak diperlukan.
- b. 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 Mojokerto adalah dengan melakukan pembagian tugas yang jelas serta lebih mengkoordinasikan pembagian wewenang pada setiap 3 instansi tersebut

Sedangkan upaya yang dilakukan dalam menangani kendala eksternal adalah :

- a. Masyarakat atau wajib pajak adalah salah satu bagian yang penting dalam pelaksanaan layanan Samsat Link ini sehingga Kantor Bersama

SAMSAT Mojokerto selalu berupaya agar layanan Samsat link ini dapat benar-benar dimanfaatkan dengan baik. Upaya yang dilakukan antara lain adalah dengan memberikan penyuluhan dan informasi yang berkaitan dengan Samsat link tersebut dan upaya yang lain adalah dengan menempatkan pemandu simpatik yang diterjunkan langsung di pelantaran parkir Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

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 teknologi informasi.
2. Penempatan unit khusus yang membawahi Kantor Bersama SAMSAT sangat penting dalam rangka pembagian wewenang antar instansi serta pengkoordinasian yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hartono, 1994. *Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*, Bandung: Alumni

Jujun dan Suriasumantri, 1990. *Filsafat Ilmu*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Joko widodo, 2001, *Good Governance telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan control Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otda*, Surabaya : Insan cedikia.

Komaruddin, 1973, *Kamus Riset*, Airlangga, Bandung.

Moenir H.A.S, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

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

Soerjono soekanto, 1983, *Beberapa Aspek Sosiologi Yuridis Masyarakat*, Alumni, Bandung

Soerjono soekanto, *faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 2004

Soerjono soekanto, 1983, *Kamus Sosiologi*, Rajawali, Jakarta

Suparlan, Parsudi, 1994. *Metode Penelitian Kasus*, Bandung: Yayasan Akatiga.

WJS Poerwadarmita, 1984, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

Gubernur Jawa Timur, 2005, Presentasi Perencanaan Percontohan Pelayanan Publik di Jawa Timur.

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

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur ; Buku Saku Pemungutan PKB dan BBN-KB Penerbit Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur 2006

Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses Pelayanan Samsat Link di Gerbangkertasusila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di Gerbangkertasusila

Internet

Dipenda Jawa Timur, *Banking System*, 2007, [http:// www.dipenda.go.id](http://www.dipenda.go.id)

Pemkab Mojokerto "Riwayat Singkat Hari Jadi Kabupaten Mojokerto"

www.kab-mojokerto.go.id