

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PASAL 14 PERATURAN DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 11 TAHUN 2005 TENTANG
STANDART PELAYANAN PUBLIK
(STUDI DI SAMSAT MALANG KOTA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

FRANSISKA DWIRETNO. M.S.

NIM. 0810113056



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2012

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PASAL 14 PERATURAN DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 11 TAHUN 2005 TENTANG
STANDART PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Samsat Malang Kota)

Oleh :

FRANSISKA DWI RETNO MUSTIKASARI

NIM. 0810113056

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Sudarsono,SH.MS.

NIP : 19510825 197903 1004

Pembimbing Pendamping

Lutfi Effendi, SH. Mhum

NIP : 19600810 198601 1002

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Adminitrasi Negara,

Lutfi Effendi, SH. Mhum

NIP : 19600810 198601 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PASAL 14 PERATURAN DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 11 TAHUN 2005 TENTANG
STANDART PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Samsat Malang Kota)

Oleh :

FRANSISKA DWI RETNO MUSTIKASARI

NIM. 0810113056

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Sudarsono, SH. MS.

NIP : 19510825 197903 1004

Ketua Majelis

Prof. Dr. Sudarsono, SH. MS.

NIP : 19510825 197903 1004

Pembimbing Pendamping

Lutfi Effendi, SH. Mhum

NIP : 19600810 198601 1002

Ketua Bagian

Hukum Administrasi Negara

Lutfi Effendi, SH. Mhum

NIP : 19600810 198601 1002

Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Dr. Sihabudin, S.H. M.H.

NIP : 19591216 198503 1001

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

Dalam Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, bimbingan serta dorongan semangat. Adapun pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bapak Dr. Sihabudin, S.H. M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Lutfi Effendi, S.H. Mhum. Selaku Ketua Bagian Hukum Adminitrasi Negara Universitas Brawijaya atas motivasi, petunjuk, ilmu, kesabaran dalam membimbing dan membantu Penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Sudarsono,SH.MS. Selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan serta motivasinya, petunjuk, ilmu, kesabaran dalam membimbing Penulis.
4. Bapak Lutfi Effendi, S.H. Mhum. Selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan serta motivasi, petunjuk, ilmu, serta kesabaran dalam membimbing penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf pengajaran Fakultas Hukum yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Hukum Universitas Brawijaya.

6. Orang tua tercinta, yang tiada henti-hentinya memberikan semangat, motivasi, doa, serta bantuan baik berupa materiil dan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Kakak tersayang Mbak Sari , Nenek, Tante, Om, dan saudara-saudaraku terima kasih atas doa, dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Pacar tersayang Edita Eka P. yang selalu menemani dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Spesial buat sahabat-sahabat dari kecilku Caecilia, Prita, Winda, Dewi, dan Cintya, serta sahabat-sahabat jaman sekolahku Efril, Santi, Yashinta, Novi, Ignasius, Andro, (Valeria dan Novita walaupun tidak di Indonesia tetapi tetap memberi dukungan lewat message Facebook dan dukungan lewat doa), sahabat-sahabat yang dikampus Ichsan, Pras, Aldi, Rio, Gravita, Falian, Olivia, dan Tantiana dan sahabatku Nanda, aik dan kiki yang menemani dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Rendi, Hersen, Frengky, Yudhi, Paung, Guntur, Gusdek, Bonang, Boey, Grana, Rian, Ichsan, Pras, Gravita, Falian, Hayati, Hidayah, Vina Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum dari semester 1 dan 2 anak-anak kelas D dari dulu hingga sekarang kita tetap masi kompak dan saling mendukung dalam pembuatan skripsi (dan ALM Fawaz yang sebelumnya penulis meminta doa restunya).
11. Teman-Teman PPM 8, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sudah memberi semangat penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

12. Teman-Teman konsentrasi De Hanz seperjuangan yang sama-sama saling memberi semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.
13. KMK Fakultas Hukum (Keluarga Mahasiswa Katolik) yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sudah memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya Skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis yakin Skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga masukan dan kritik yang membangun akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki Skripsi ini.

Akhir kata Penulis Mohon Maaf yang sebesar-besarnya jika dalam Proses pembuatan Skripsi ini Penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Penulisan Skripsi ini dapat memberikan Manfaat, Pengetahuan bagi semua pihak.

Malang, 31 Januari 2012

Fransiska Dwi Retno Mustikasari

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Bagan Dan Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstraksi.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Efektifitas Hukum	9
1. Kajian Umum Tentang Teori Hukum	9
a. Pendekatan Tentang Teori Efektivitas Hukum.....	9
B. Kajian Umum Peraturan Undang-undang Pelayanan	
Publik Nomor 11 Tahun 2005 di Provinsi Jawa	
Timur	12
1. Asas-asas Peraturan perundang-undangan.....	12
2. Tujuan Pelayanan Publik.....	14
C. Kajian Umum Tentang Standart Pelayanan	
Publik	14
1. Pengertian Pelayanan umum atau Publik.....	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan Pelayanan Publik.....	15
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	18

4. Pengertian standart pelayanan minimal.....	19
D. Kajian Umum tentang Kantor Bersama SAMSAT.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	22
B. Lokasi penelitian.....	23
C. Jenis dan sumber data.....	24
1. Jenis Data.....	24
2. Sumber Data.....	25
D. Teknik pengumpulan data.....	25
1. Data Primer.....	25
2. Data Sekunder.....	26
E. Populasi dan sampel.....	27
a. Populasi.....	27
b. Sampel.....	27
F. Teknik Analisa data.....	28
G. Definisi operasional.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum kota Malang dan Kantor Bersama

SAMSAT Malang Kota.....	30
1. Gambaran umum Kota Malang	30
2. Gambaran umum Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	32
3. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	34
4. Ruang Lingkup Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	34
5. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	36
6. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	36
a. Samsat Corner.....	36
b. Samsat Drive Thru.....	36
c. Samsat Link.....	37
7. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota..	38
a. Kepala Unit Pelaksam Teknis Dinas Pendapatan Daerah..	38
b. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB.....	38

B. Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa

Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.....	47
--	-----------

1. Standart Pelayanan Publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik Pelayanan Publik	48
2. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan standart Pelayanan.....	48
3. Masing-masing penyelenggara Pelayanan Publik wajib menginformasikan standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.....	49

C. Kendala yang dihadapi dalam Pasal 14 Peraturan Daerah

Nomor 11 Tahun 2005 oleh Kantor SAMSAT Malang

Kota dan solusinya..... 62

1. Kendala yang dihadapi dari pihak Samsat itu sendiri dan dari Pihak Masyarakat.....	62
a. Kendala yang dihadapi dari pihak Samsat.....	64
b. Kendala yang dihadapi oleh Masyarakat (Wajib Pajak)...	66
2. Upaya-upaya dari segi informasi.....	67
3. Upaya-upaya dari Sumber Daya Manusia.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA..... 73

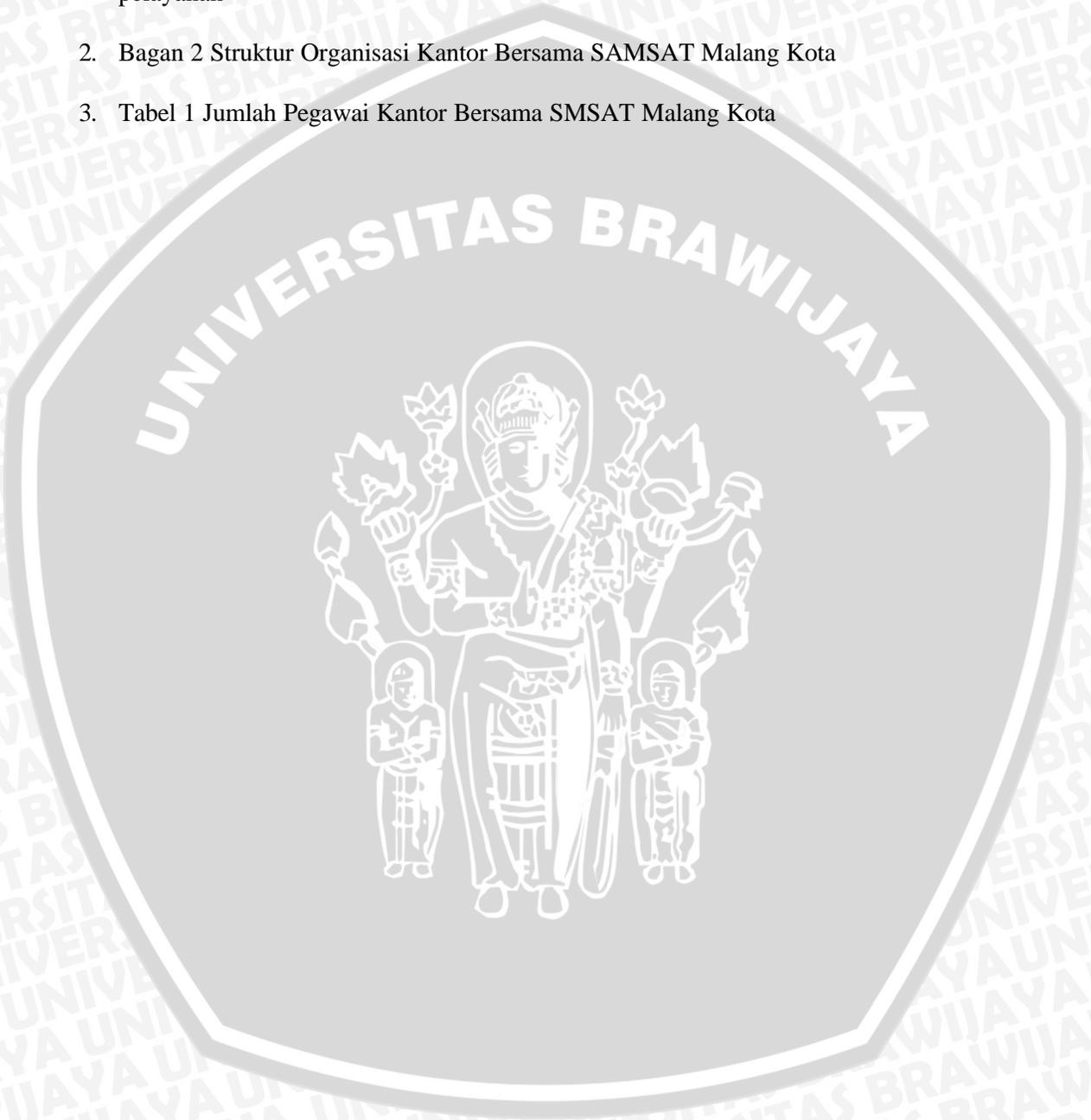
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi.....	
2. Surat Keterangan Selesai Survey.....	

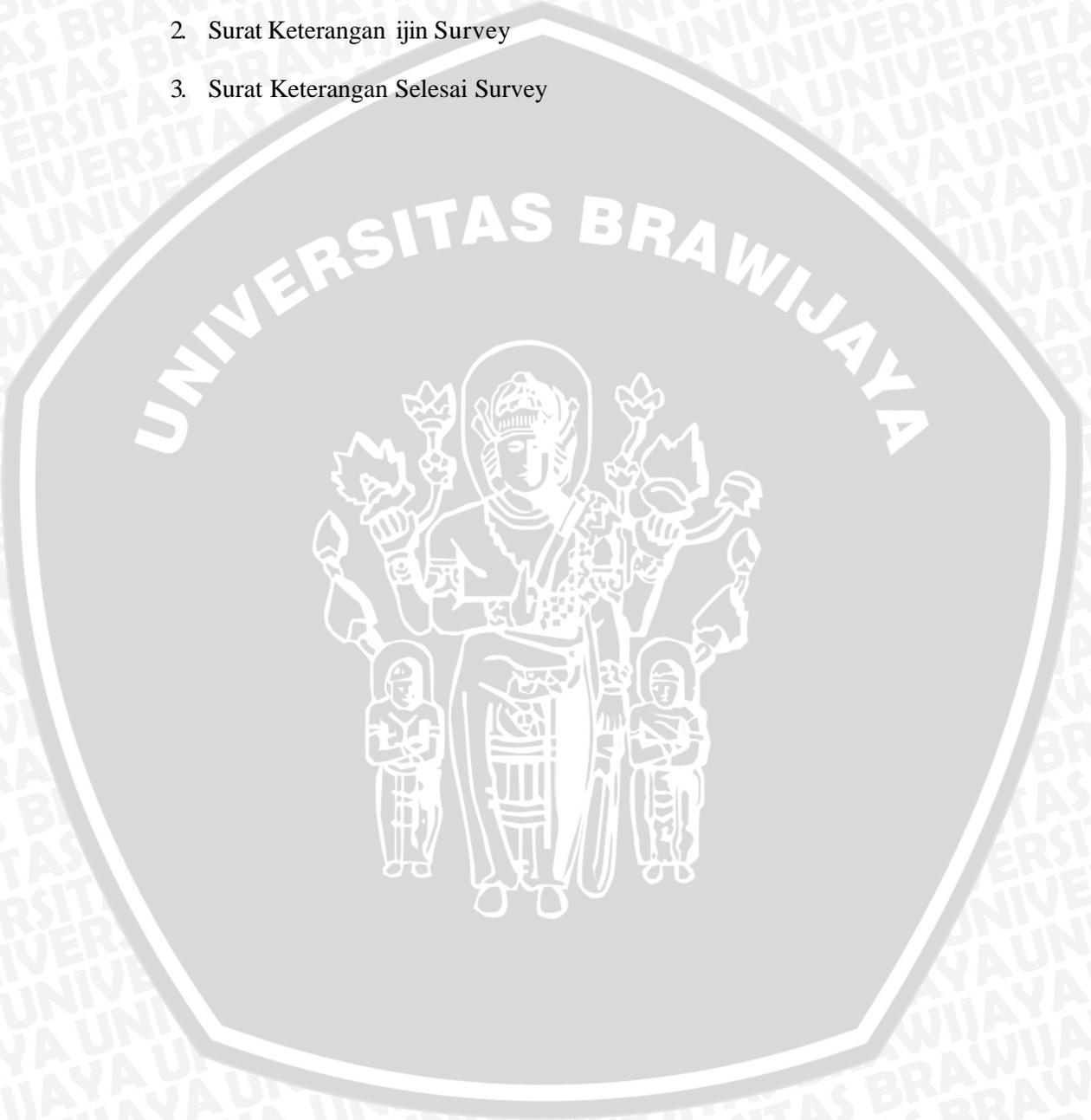
DAFTAR BAGAN DAN TABEL

1. Bagan 1 Keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan
2. Bagan 2 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota
3. Tabel 1 Jumlah Pegawai Kantor Bersama SMSAT Malang Kota



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
2. Surat Keterangan ijin Survey
3. Surat Keterangan Selesai Survey



ABSTRAKSI

FRANSISKA DWI RETNO M.S, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, November 2011, **Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Standart Pelayanan Publik**, Prof.Dr.Sudarsono,SH.MS, Lutfi Effendi, SH.Mhum

Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Standart Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintah, karena menyangkut kepentingan masyarakat luas. Sebagai bentuk pelayanan yang baik adalah melihat betapa pentingnya efektifitas standart pelayanan yang baik dalam suatu penyelenggaraan pemerintah dan untuk melihat apakah bentuk pelayanan publik selama ini telah sesuai dengan kebijakan pemerintah, terutama berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk menyangkut segala urusan Kendaraan Bermotor termasuk surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor serta kelengkapan surat-surat para pemakai jalan raya karena dalam efektifitasnya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan efektifitas pelaksanaan pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tersebut.

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai salah satu organisasi publik pemberi pelayanan publik membuat suatu kebijakan dengan memberikan berbagai pelayanan seperti kelengkapan Kendaraan Bermotor yang dilayani oleh Kantor SAMSAT meliputi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) serta Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), termasuk juga Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam penulisan skripsi ini, membahas mengenai: (1) Bagaimana Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. (2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 oleh Kantor SAMSAT Malang Kota dan Bagaimana Solusinya.

Metode pendekatan yang dipakai adalah Yuridis Sosiologis dengan menggunakan data primer sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi berupa data-data yang berhubungan langsung dengan topik penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Jawa Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Standart Pelayanan Publik dikatakan belum Efektif yang dikarenakan tidak diikutinya antrian dengan baik selama prosesnya, dan adanya masyarakat yang tidak jujur dengan mengambil jalan singkat seperti melalui calo, ataupun adanya kenalan orang dalam.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dengan adanya Otonomi Daerah, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik sehingga dapat terwujud tatanan pemerintahan yang baik. Pengertian otonomi daerah yang melekat dalam keberadaan pemerintah daerah, juga sangat berkaitan dengan desentralisasi. Baik pemerintahan daerah, desentralisasi maupun otonomi daerah, adalah bagian dari suatu kebijakan dan praktek penyelenggaraan pemerintahan, tujuannya adalah demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang tertib, maju dan sejahtera, setiap orang bisa hidup tenang, nyaman, wajar oleh karena memperoleh kemudahan dalam segala hal di bidang pelayanan masyarakat.¹

Pelayanan publik oleh Birokrasi Pemerintah merupakan salah satu fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai

¹ Parjoko, *Filosofi Otonomi Daerah Dikaitkan dengan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Nomor 25 Tahun 1999*, makalah, Makalah Falsafah Sains (Pps 720) Program Pascasarjana/S3 Institut Pertanian Bogor, Februari, 2002, hlm. 1.

tujuan bersama². Karenanya aparatur pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional. diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat dan menyediakan pelayanan publik berupa barang Pemberian layanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, merupakan implikasi dan fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Menurut Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005³ Standar Pelayanan Publik adalah:

1. Standar Pelayanan Publik disusun sesuai dengan Jenis dan karakteristik Pelayanan Publik yang meliputi prosedur dan produk Pelayanan Publik
2. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan standar. Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu
3. Masing-masing penyelenggara Pelayanan Publik wajib menginformasikan standar Pelayanan Publik kepada Masyarakat.

Pendapat Jasim Hamidi⁴ Pelayanan umum (publik) yang diselenggarakan oleh pemerintah, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu:pelayanan primer.pelayanan primer adalah pelayanan yang paling mendasar atau dapat disebut dengan juga pelayanan minimum, seperti: pelayanan kewarganegaraan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. Kedua pelayanan sekunder yaitu pelayanan pendukung, namun bersifat

² M. Ryaas Rasyid, **Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan**, Yarsif Watampoine, Jakarta, 1997, hlm. 11

³ Menurut Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005

⁴ Jasim Hamidi,2006,**Paradigma Baru Kebijakan Pelayanan Yang Pro Civil Society Dan Berbasis Hukum Dalam Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik**,Malang Corruption Wathch-YAPPIKA Jakarta,Malang.

kelompok spesifik dan ketiga pelayanan tersier yaitu pelayanan yang berhubungan secara tidak langsung kepada publik. Fungsi pelayanan masyarakat lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum dan sebagainya.

Fungsi pembangunan mendudukan pemerintah sebagai pembangunan, terutama dalam merangsang dan mendorong pembangunan, untuk meningkatkan taraf hidup warganya. Pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan ekonomi, fiskal, maupun moneter, mendirikan pasar-pasar, mengeluarkan ijin usaha, menyiapkan jaringan jalan dan jembatan serta fasilitas-fasilitas lainnya yang menunjang pembangunan ekonomi. Sedangkan fungsi perlindungan memberikan peran kepada pemerintah untuk melindungi warganya baik dari gangguan alam maupun gangguan yang disebabkan oleh manusia. Hal yang terpenting kemudian adalah bagaimana pemerintah mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan jasa pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip keadilan dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi, dalam artian pelayanan yang diberikan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan harus diberikan pada seluruh masyarakat tanpa memandang pangkat, status, atau golongan, artinya semua masyarakat mempunyai hak yang sama terhadap pelayanan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam tatanan praktis, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan adalah sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan masih banyak kelemahan-kelemahan yang

ditemukan dalam sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat. Padahal Pemerintah telah berupaya untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik, hal ini dapat dilihat dalam Pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Standart Pelayanan Publik.

Prinsip Pelayanan Publik yaitu bersifat terbuka sehingga bisa diakses oleh semua orang yang membutuhkan. Akuntabilitas bermakna dimana setiap proses dan hasil pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sedangkan partisipatif berarti suatu pelayanan publik hanya akan maksimal apabila ada partisipasi publik.

SAMSAT sebagai lembaga pemerintah yang secara mata rantai masih mengikuti kebijakan Kepolisian yang mengurus keperluan yang menyangkut segala urusan kendaraan bermotor termasuk surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor serta kelengkapan surat-surat para pemakai jalan raya. Kelengkapan kendaraan bermotor yang dilayani oleh Kantor SAMSAT meliputi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bukti Kepemilikan. Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) serta Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), termasuk juga Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dimana dalam pelaksanaannya merupakan kerjasama antara Kepolisian Republik Indonesia, Jasa Raharja, Pemerintah Daerah yang dalam hal ini adalah Dinas Pendapatan Provinsi. Sesuai dengan penjelasan di atas, Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai salah satu organisasi publik pemberi pelayanan publik yang menurut analisa penulis saat ini sedang melakukan beberapa langkah-langkah strategis dibidang pelayanan publik. Langkah-langkah

yang diambil diantaranya adalah meniadakan planning yaitu tidak menargetkan pelayanan apa saja yang telah diberikan yang penting memberikan pelayanan sebaik mungkin, membagi tugas-tugas pelayanan dalam kelompok-kelompok kerja (pokja), membuat standart waktu pelayanan dan membuat terobosan dengan berbagai layanan tersebut karena ada dorongan dari PERDA Jatim No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur yang secara, efektif mulai berlaku sejak September 2006, Dalam pasal 1 ayat 6 PERDA Jatim No. 11 pasal 14 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga, Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik, dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tersebut, semua itu dilakukan untuk kembali mendapatkan kepercayaan dan image yang positif di tengah-tengah masyarakat, dengan kondisi diatas menyebabkan perlunya pelayan publik tanpa pelayanan tersebut akan menimbulkan permasalahan. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka dalam ini penulis mengambil judul **“Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Standart Pelayanan Publik (Studi Di SAMSAT Malang Kota)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 oleh Kantor SAMSAT Malang Kota dan Bagaimana solusinya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja kendala yang dihadapi dalam Pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 oleh Kantor SAMSAT Malang kota dan Bagaimana solusinya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Bagi Akademis

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang kebijakan sebagai upaya pemerataan Pelayanan Publik Mahasiswa. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wacana atau sumber informasi pada mahasiswa yang ingin lebih mengembangkan pengetahuan khususnya di bidang Hukum Kebijakan Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Bersama SAMSAT

Bahwa hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan mampu menjadi Bahan rujukan untuk menyegerakan pemerataan Pelayanan

Publik Di Daerah Kota Malang sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.

b. Bagi Masyarakat

Peneilitian ini diharapkan mampu menggerakkan masyarakat untuk lebih mengontrol pembangunan khususnya bidang Kebijakan Publik.

E. Sistematika Penulisan

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

BAB I. PENDAHULUAN

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

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan mengenai Kajian Umum tentang Efektivitas Hukum, Kajian umum Peraturan Perundang-undangan Pelayanan Publik Nomor 11 Tahun 2005 Di Provinsi Jawa Timur, Kajian umum tentang Standart Pelayanan Publik dan Kajian umum tentang Kantor bersama SAMSAT.

BAB III. METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian yang meliputi Metode pendekatan yuridis sosiologis, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik

pengumpulan data, Populasi dan Sampel, Teknik analisa data, dan Definisi Operasional.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi Pembahasan mengenai gambaran umum Kota Malang, gambaran umum Kantor Bersama Samsat Malang Kota, Efektifitas Pelaksanaan pasal 14 peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik, dan Kendala yang dihadapi dalam pasal 14 peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2005 oleh Kantor Samsat Malang Kota dan bagaimana solusinya.

BAB V. PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari keseluruhan materi yang disertai saran-saran yang sekaligus berisi masukan-masukan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam Pelayanan Publik di SAMSAT Malang Kota.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Efektifitas Hukum

1. Kajian Umum Tentang Teori Hukum

a. Pendekatan Tentang Teori Efektifitas Hukum

Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Istilah efektif dan efisien merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dan upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi, Menurut Chester I. Barnard dalam Kebijakan Kinerja Karyawan menjelaskan bahwa arti efektif dan efisien adalah sebagai berikut⁵ :

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut adalah efektif. Tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkandengan hasil yang dicapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang tidak dicari-cari, tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan itu, kita dapat mengatakan sesuatu efektif bila mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif a tau tidak.

⁵ Prawirosentono, Suyad. Kebijakan Kinerja Karyawan ± Kiat Membangun. Organisasi Kompetitif Menjelang Perangangan Bebas Dunia, BPFE, Jogjakarta , 1999, hlm 27.

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 perangkat perilaku yang 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 tujuannya⁶.

Kata efektif sendiri berarti ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya manjur, mujarab, mempan)⁷ adalah efektif jika hukum tersebut telah mencapai tujuan yang di inginkan⁸. Efektifitas hukum menyoroti mengenai bagaimana suatu peraturan yang dibentuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. 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

⁶ Soerjono Soekanto, beberapa aspek sosio yuridis masyarakat, alumni, Bandung 1983, hlm 129

⁷ Komaruddin, kamus riset, airlangga, bandung 1973, hlm 367

⁸ Soerjono Soekanto, kamus sosiologi, rajawali, Jakarta, 1983, hlm 98

warga masyarakat berperilaku sesuai yang di harapkan atau yang di kehendaki oleh hukum. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu keadaan atau ukuran yang menunjukkan adanya pengaruh atau hasil yang diharapkan. Pengajaran yang tepat adalah pengajaran yang sesuai dengan materi yang akan diajarkan, sedangkan pengajaran yang efektif adalah pengajaran yang mampu memanfaatkan semua potensi yang mendorong tercapainya tujuan. Tingkat efektif dapat ditinjau dari prestasi belajar yang akan diperoleh dari hasil belajar. Efektifitas mengajar dapat diukur minimal dengan 3 cara :

1. Pendekatan analisis, penelitian menentukan standar minimal yang dapat dicapai.
2. Pendekatan deskriptif, memberi pada evaluator tentang keberhasilan yang dicapai dalam belajar.
3. Pendekatan eksperimen, yaitu dengan cara membandingkan dua kelompok, kelompok kontrol dan kelompok eksperimen dengan catatan kedua kelompok dengan kondisi yang sama, untuk kedua kelompok diberi perlakuan yang berbeda, maka akan diketahui efektif tidaknya perlakuan tersebut dengan melihat perbedaan hasil belajar, dimana hasil belajar pada kelompok eksperimen lebih tinggi dibandingkan pada kelompok kontrol.

B. Kajian Umum Peraturan Undang-undang Pelayanan Publik

Nomor 11 Tahun 2005 di Provinsi Jawa Timur.

a. Asas-asas Peraturan perundang-undangan.

1. Asas Kepastian Hukum

adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

2. Asas Keterbukaan

adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3. Asas Partisipatif

adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Asas Akuntabilitas

adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Asas kepentingan umum

adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

6. Asas profesionalisme

adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai bidang tugasnya.

7. Asas kesamaan hak

adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

8. Asas keseimbangan hak dan kewajiban

adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

9. Asas efisiensi

adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundangan-perundangan yang berlaku.

10. Asas efektifitas

adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

11. Asas imparial

adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Tujuan Pelayanan Publik adalah :

1. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur.
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Propinsi Jawa Timur.
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas.

C. Kajian Umum Tentang Standart Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan umum atau Publik

Pengertian Pelayanan umum atau publik tidak terlepas dari masalah Kepentingan umum.kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan,pelayanan Publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggara kegiatan organisasi. serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau pelanggan yang

dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti dalam pembuatan STNK, BPKB dan lain -lain.

Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan Masyarakat. Pelayanan Publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar. Pelayanan Publik sebagai segala bentuk kebijakan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebudayaan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan Pelayanan Publik

Penulis akan berangkat dari konsep penegakan hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Publik. Maka penulis memulai dari konsep Lawrence M.Friedmen tentang tiga unsur sistem hukum, yaitu:

1. Struktur Hukum, yakni kerangka atau rangkaian dari hukum itu sendiri.
2. Substansi Hukum, yakni aturan, norma, dan pola perilaku manusia yang nyata dalam sistem Hukum
3. Kultur Hukum, yakni sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum, yang di dalamnya terdapat kepercayaan, nilai, pemikiran serta harapan⁹.

⁹ Dr.Ir.H.juniarso Ridwan,M.Si.,M.H,Achnad Sodik Sudrajat,S.H.,M.H., 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa.hlm.21

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum sebenarnya terletak pada faktor-faktor yang mungkin mempengaruhinya. Faktor itu mempunyai arti yang netral, sehingga dampak positif maupun negatifnya terletak pada substansi atau isi faktor tersebut. Faktor yang dimaksudkan adalah:

1. Faktor hukumnya sendiri

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung untuk terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang-undangnya sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Faktor Aparatur Pemerintah

Aparatur Pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik. oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerjadi dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. maka secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

3. Faktor Sarana

Penyelenggara pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik) jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, dan keuangan yang cukup. jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan

dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum, dan kesadaran hukum masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik, namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai, niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.

4. Faktor Masyarakat

Pada intinya penyelenggaraan Pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat, dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) di mana tujuan utamanya adalah untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat seutuhnya. oleh karena itu jika dipandang dari sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui kesadaran Hukum.

c. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menguraikan bagian serangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap,

wajar dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik

tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum, dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Pengertian standart pelayanan minimal

Merupakan suatu istilah dalam Pelayanan Publik yang menyakut kualitas dan kuantitas Pelayanan Publik yang disediakan oleh Pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Standart Pelayanan minimal terdapat dua konsep utama yaitu tolak ukur penyediaan layanan dan aluan mengenai kualitas dan kuantitas layanan bagi pengguna layanan adapun yang dimaksud dengan konsep tolak ukur penyediaan layanan ialah kondisi optimal yang dicapai oleh penyediaan layanan yang ditentukan oleh sumber daya yang dimilikinya (Sumber Daya Manusia,Perlengkapan dan Pembiayaan serta Sumber Daya Pendukung lainnya). Sedangkan konsep aluan kualitas dan kuantitas bagi penggunaan layanan adalah kondisi minimal yang dapat diperoleh dari penyedia layanan terkait pelayanan publik yang diberikan.

D. Kajian Umum tentang Kantor Bersama SAMSAT

SAMSAT singkatan dari Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sitem kerjasama secara terpadu anantara Polri, Dispenda dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk

menerbitkan STNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang di beri nama Kantor Bersamsa Samsat.

Pengertian pelayanan samsat, pada beberapa provinsi merupakan bagian dari pelayanan publik, namun sebagian besar provinsi yang dimaksud dengan Kantor Bersama Samsat adalah proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB) dimana ada 3 pihak yang bersama-sama memberikan pelayanan, yaitu Petugas Kepolisian, Petugas Pemungutan Pajak dari Dinas Pendapatan Propinsi dan Petugas dari Asuransi Jasa Raharja Kantor Bersama Samsat merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dewasa ini, banyak Kantor Bersama Samsat pada kota/kabupaten di Indonesia telah melakukan berbagai perubahan secara mendasar terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Seiring adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintah yang sering disebut dengan “*good governance*”, menuntut setiap aparatur harus dapat bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya

kepada masyarakat. Pada sisi yang lain, perkembangan teknologi komputer sudah semakin maju sehingga hampir di banyak kantor pemerintahan maupun swasta menggunakan teknologi canggih ini untuk mempermudah pekerjaan mereka. Sejalan dengan perkembangan teknologi komputer tersebut, pada saat ini, Kantor Bersama Samsat yang terdapat di kabupaten/kota juga telah melaksanakan sistem komputerisasi untuk kegiatannya dalam melayani masyarakat. Dengan menggunakan sistem terkomputerisasi tersebut, proses administrasi dan pelaporan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dapat dilakukan secara lebih tepat, cepat, dan akurat. Hal ini mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan juga mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh pimpinan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau, suatu kerangka berfikir menyusun gagasan, yang beraturan, terarah, dan berkonteks, yang relevan dengan maksud dan tujuan. Karena berupa sistem maka metode merupakan seperangkat unsur-unsur yang membentuk satu kesatuan. Dengan demikian maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan dalam proses penelitian.

Metode penelitian ialah tata cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan pengesahan dan menjelaskan kebenaran, dimana memuat beberapa langkah-langkah yaitu berdasarkan prasangka, berdasarkan fakta dan menggunakan prinsip-prinsip analisa.¹⁰

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Yuridis Sosiologis. Pendekatan Yuridis Sosiologis ini digunakan untuk mengkaji masalah yang terjadi di masyarakat atau penerapannya dalam kenyataan kemudian mengkaitkannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. dapat diarahkan untuk menganalisa gejala hukum yang timbul dan kemudian hasil pembahasan yuridis tersebut akan diarahkan pada aspek sosiologis¹¹. Jadi penelitian ini bertujuan untuk menemukan fakta (*fact finding*), kemudian dilanjutkan dengan menemukan masalah (*problem finding*, kemudian menuju pada identifikasi

¹⁰ Pengertian Metode Penelitian Menurut Para Ahli, 2011, <http://www.metodepenelitian.com>

¹¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991, hlm

masalah (*problem identification*) dan akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem solution*)¹².

Dalam penelitian ini aspek hukum yang dikaji adalah kajian hukum mengenai pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang standart pelayanan publik dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Penerapan pelayanan standart publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data-data primer¹³. Dalam hal ini dilakukan penelitian secara langsung di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Bersama Samsat Malang Kota yang berada di Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Kota Malang, dimana 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) yang berwenang untuk melakukan standart pelayanan publik untuk pembayaran pajak dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Adapun alasan mengambil lokasi penelitian di Kota Malang karena

1. Kota Malang adalah salah satu kota pendidikan, yang pastinya banyak pendatang seperti mahasiswa-mahasiswi dari luar kota yang membawa kendaraan luar masuk ke Kota Malang. Sehingga pembayaran pajak semakin meningkat

¹² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986

¹³ Bambang Waluyo, Op. Cit, hlm 16.

2. Kota Malang, kota terbesar ke dua di Jawa Timur

Samsat ini bertindak sebagai pelaksana kewajiban pelayanan umum seperti pembayaran pajak, perpanjangan BPKB, perpanjangan STNK, dan lain sebagainya untuk masyarakat. Di Samsat Kebonsari sendiri disediakan samsat Drive Thru sehingga diharapkan dapat membantu masyarakat di Kota Malang dalam bidang pelayanan umum.

C. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian dibedakan dalam jenis data dan sumber data. Jenis data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber yaitu Kepala ADPEL. Data ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari Kantor Bersama Samsat Malang Kota.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari studi kepustakaan baik dari literatur, karya ilmiah para sarjana, artikel-artikel dari internet yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, dokumen-dokumen yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota serta peraturan perundang undangan yang berkaitan dengan materi penulisan ini. Selanjutnya sumber data sekunder diperoleh dari Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas

Brawijaya, dan dokumen -dokumen penting dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Mengetahui dan berkompeten yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Informan adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik dan benar mengenai masalah yang sedang diteliti. Dalam hal ini, data atau informasi diperoleh melalui Wawancara.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumentasi dan arsip-arsip yang berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan. Dokumen dan arsip merupakan bahan tertulis dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen dan arsip yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai literatur-literatur baik buku, media massa (cetak ataupun elektronik) yang tentunya relevan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu data yang digali secara langsung dari lokasi penelitian dan pada obyek yang diteliti, sedangkan, teknik yang digunakan adalah :

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan dan langsung antara dua orang atau lebih¹⁴. Wawancara dilakukan secara langsung dengan responder yang bersangkutan dalam penelitian ini. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin, yakni peneliti terlebih dahulu membuat catatan pokok yang akan ditanyakan, tetapi tidak menutup kemungkinan adanya atau munculnya pertanyaan baru yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara dilakukan, sehingga arah wawancara tidak menyimpang dari pedoman yang ditetapkan sebelumnya.

b. Observasi Lapangan

Observasi lapangan yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung yang selaras dengan judul, tipe, serta tujuan penelitian dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena sosial yang ada di lapangan¹⁵. Dalam penelitian ini, observasi langsung dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan teknik sebagai berikut :

¹⁴ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Mandar Maju, Bandung 1996, hlm

¹⁵ Bambang Waluyo. Op.Cit. hlm 66.

a. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari sumber-sumber kepustakaan berupa buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara menyalin atau mengcopy dokumen-dokumen serta catatan penting yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota berupa data-data yang langsung berhubungan dengan penelitian ini.

E. Populasi Dan Sampel**a. Populasi**

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau unit atau seluruh gejala kegiatan yang teliti. Populasi dari penelitian ini adalah Keseluruhan Pegawai Di kantor SAMSAT Malang Kota yang mengetahui tentang topik penelitian ini mengenai Efektivitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Standart Pelayanan Publik Di SAMSAT Malang Kota.

b. Sampel

Sampel adalah suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari sebuah populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini akan dilakukan dengan melakukan metode purposive sampling dimana sampel diambil dengan asumsi bahwa sampel yang

terpilih mengetahui dan dapat menjawab masalah yang dijadikan sebagai kajian dalam penelitian.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait langsung dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Adpel Kantor Bersama Samsat Malang Kota
- b. Pemohon yang mengunjungi ke Samsat yang melakukan pembayaran PKB, BBNKB.

F. Teknik Analisis Data

Metode deskriptif analisis digunakan dalam menganalisa data yang telah didapat dalam penelitian ini. Deskriptif analisis bertujuan untuk menggambarkan hasil pengamatan dari persoalan-persoalan mengenai Efektivitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Standart Pelayanan Publik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menyajikan gambaran utuh mengenai obyek sentral penelitian ini.

G. Definisi Operasional

1. Efektifitas

Efektifitas adalah suatu keadaan atau ukuran yang menunjukkan adanya pengaruh atau hasil yang diharapkan. Pengajaran yang tepat adalah pengajaran yang sesuai dengan materi yang akan diajarkan, sedangkan pengajaran yang efektif adalah pengajaran yang mampu memanfaatkan semua potensi yang mendorong tercapainya tujuan. Tingkat efektif dapat ditinjau dari prestasi belajar yang akan diperoleh dari hasil belajar.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan yang berarti telah memiliki organisasi dan prosedur pelaksanaan pada tingkat Universal, Fakultas, Jurusan/Bagian dan Program Studi. Termasuk didalamnya adalah Sumber Daya Manusia untuk melaksanakan Monitoring, yang dilakukan oleh unit tingkat di atasnya.

3. Standart Pelayanan Publik

Standart Pelayanan Publik adalah Sebuah Kebijakan Publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu Pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib Daerah, yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sebagai sebuah Kebijakan yang baru diperkenalkan, Standart Pelayanan sudah selayaknya didukung oleh Peraturan perundang-undangan yang memadai mulai dari undang-undang, Peraturan Pemerintah ataupun Peraturan Menteri. Di sisi lain sebagai sebuah Kebijakan baru, Standart Pelayanan sedang dalam proses pencarian bentuk dan sosialisasi yang membutuhkan waktu tidak sedikit.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum kota Malang dan Kantor Bersama SAMSAT

Malang Kota

1. Gambaran umum Kota Malang

Kota Malang adalah salah satu kota di Propinsi Jawa Timur. Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Kota Malang terletak di selatan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, merupakan sebuah kota yang memiliki tinggi wilayah di atas rata-rata dibandingkan kota lain di Provinsi Jawa Timur. Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya, hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah

yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawanya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.

Sekilas Sejarah Pemerintahan di Kota Malang

1. Malang merupakan sebuah Kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya Gajayana.
2. Pada tahun 1767 Kompeni memasuki Kota
3. Pada tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas
4. Pada tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen
5. Pada tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat Kota di dirikan dan Kota didirikan alun-alun di bangun.
6. Pada tanggal 1 April 1914 Malang di tetapkan sebagai Kotapraja
7. Pada tanggal 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang

8. Pada tanggal 21 September 1945 Malang masuk Wilayah Republik Indonesia
9. Pada tanggal 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda ‘
10. Pada tanggal 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang
11. Pada tanggal 1 Januari 2001, menjadi Pemerintah Kota Malang.

Pendatang di Kota Malang

Kebanyakan pendatang adalah pedagang, pekerja dan pelajar / mahasiswa yang tidak menetap dan dalam kurun waktu tertentu kembali ke daerah asalnya. Sebagian besar berasal dari wilayah disekitar Kota Malang untuk golongan pedagang dan pekerja. Sedang untuk golongan pelajar / mahasiswa banyak yang berasal dari luar daerah (terutama wilayah Indonesia Timur) seperti Bali, Nusa Tenggara, Timor Timur, Irian Jaya, Maluku, Sulawesi dan Kalimantan.

2. Gambaran umum Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap atau yang lebih populer dengan SAMSAT adalah merupakan suatu sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi di dalam suatu wadah, namun masing-masing instansi tetap mempunyai fungsi dan kewenangan masing-masing. Kata-kata Administrasi Manunggal merupakan suatu pengertian adanya beberapa kepentingan administrasi yang disatukan seperti diketahui bahwa dalam rangka pelaksanaan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat terdapat berbagai kepentingan masyarakat yang juga harus dilayani oleh berbagai instansi

atau lembaga pemerintah dan terkadang objek yang menjadi pokok pelayanannya sama, misalnya kendaraan bermotor. Di dalam alam modern dan terlebih lagi dalam alam globalisasi kepentingan atau kebutuhan masyarakat semakin banyak dan bervariasi yang harus dilayani oleh instansi pemerintah untuk itu sangat diperlukan adanya kecepatan, ketepatan di dalam melaksanakan kegiatan.

Sebelum Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap diberlakukan di Indonesia pada tahun 1977, pelaksanaan pengurusan kewajiban-kewajiban yang melekat pada kepemilikan kendaraan bermotor, dilakukan secara terpisah oleh masing-masing instansi yang berwenang. Seperti mengurus surat tanda nomor kendaraan bermotor STNK dan buku pemilik kendaraan bermotor atau BPKB dilakukan di kantor Polres setempat.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang terletak di Jl. S. Supriyadi No. 80 Malang. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan PKB. Selain itu, Kantor Bersama SAMSAT merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersama dari tiga instansi, yaitu Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran PKB, Bea Balik Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

(SWDKLLJ). Pada dasarnya SAMSAT harus berada pada setiap Kabupaten dan Kota, dengan memperhatikan situasi, kondisi dan kebutuhan Daerah yang bersangkutan¹⁶. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota ini adalah merupakan salah Kantor Bersama SAMSAT di Jawa Timur yang serta melihat bagaimana pelaksanaan SAMSAT Keliling di Kantor Bersama SAMSAT ini dimulai tahun 2009.

3. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Visi Kantor Bersama Samsat Malang Kota

Terwujudnya pelayanan prima sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat.

Misi Kantor Bersama Samsat Malang Kota

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

4. Ruang Lingkup Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

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

¹⁶ Lampiran Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharka (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 673-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999 Tanggal 15 Oktober 1999

- a. Kecamatan Klojen, luas Wilayah 8,93 Km² terdiri dari 11 kelurahan
- b. Kecamatan Sukun, luas Wilayah 20,97 Km² terdiri dari 11 Kelurahan
- c. Kecamatan Blimbing, luas wilayah 17,77 Km² terdiri dari Kelurahan
- d. Kecamatan Kedungkandang, luas Wilayah 39,89 Km² terdiri dari 12 kelurahan
- e. Kecamatan Lowokwaru, luas wilayah 22,660 Km² terdiri dari 12 kelurahan

Samsat Keliling Malang Raya, yaitu mempunyai pola pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK setiap tahun. Ada beberapa jenis pelayanan yang disediakan Kantor bersama Samsat Malang Kota yaitu:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
- b. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
- c. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- d. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan
- e. Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL)

Dalam bentuk Nota Pajak dimana merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi yang menghasilkan dokumen resmi pemerintah¹⁷ Yang dibutuhkan setiap pemilik kendaraan bermotor di wilayah Malang dan sekitarnya.

¹⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik bab kelompok Pelayanan Publik

5. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota¹⁸

Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, meliputi:

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

6. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Samsat Corner

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

b. Samsat Drive Thru

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

¹⁸ Lampiran Keputusan Bersama Lalu Lintas Polresta Malang, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Jawa Timur Malang Kota, dan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Perwakilan Malang Nomor B/967/IX/2006/LANTAS. Nomor 702/647/101.361/2006 dan Nomor P/R/06/2006 Tanggal 22 September 2006

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

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

c. Samsat Link

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

7. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah

Mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pungutan pendapatan daerah Adapun tugas pokok Kepala UPTD, yaitu:

1. Pengendalian, penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan pemungutan pajak dan retribusi
2. Pengendalian pelaksanaan pelayanan

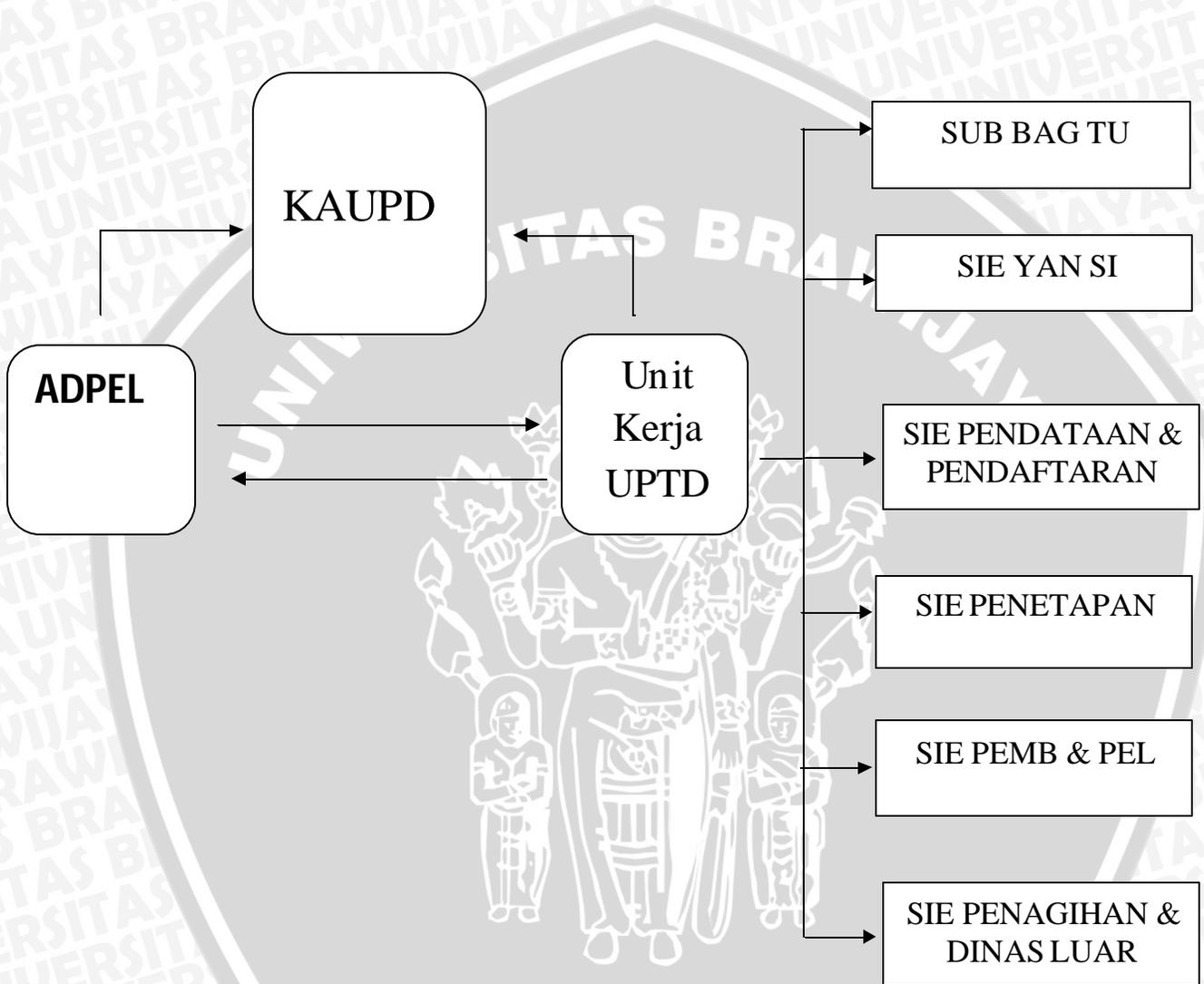
b. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab

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

Bagan 1

Keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan



Gambar 1
Keterkaitan Tugas Administrator dengan UPTD dalam Administrasi dan Pelayanan

Sumber : Dipenda Propinsi Jatim

Tugas Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan PKB dan BBNKB.
- b. Menkoordinasikan kegiatan pengoperasian jaringan komputer pada pelayanan informasi, pendaftaran, penetapan, penerimaan pembayaran dan penyetoran PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
- c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja pada UPTD dan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
- e. Melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan Kepada Kepala UPTD.
- f. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung berdasarkan bagan keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan diatas dapat dilihat bahwa KA UPTD yang merupakan unit perwakilan dari Dispenda Provinsi Jawa Timur membawahi secara langsung dan mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pumungutan pendapatan daerah. KA UPTD ini tidak berkantor di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, melainkan bertempat di Kantor Dispenda Jawa Timur unit Malang Kota. Sedangkan tugas teknis yang berada di

dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota diberikan kepada administrator pelayanan PKB dan BBNKB.

Dalam melaksanakan tugas administrator Pelayanan PKB dan BBNKB dibantu oleh:

a. Petugas Pelayanan Informasi

Tugas dari petugas Pelayanan Informasi adalah:

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

b. Petugas Pendaftaran

Tugas dari Petugas Pendaftaran adalah:

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

c. Petugas Penetapan

Tugas dari Petugas Penetapan adalah:

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

d. Petugas Penerimaan Pembayaran

Tugas dari Petugas Penerimaan Pembayaran adalah:

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

e. Petugas Penyerahan Tanda Lunas

Tugas dari Petugas Penyerahan Tanda Lunas adalah:

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

f. Petugas Operator Sistem

Tugas dari Petugas Operator Sistem adalah:

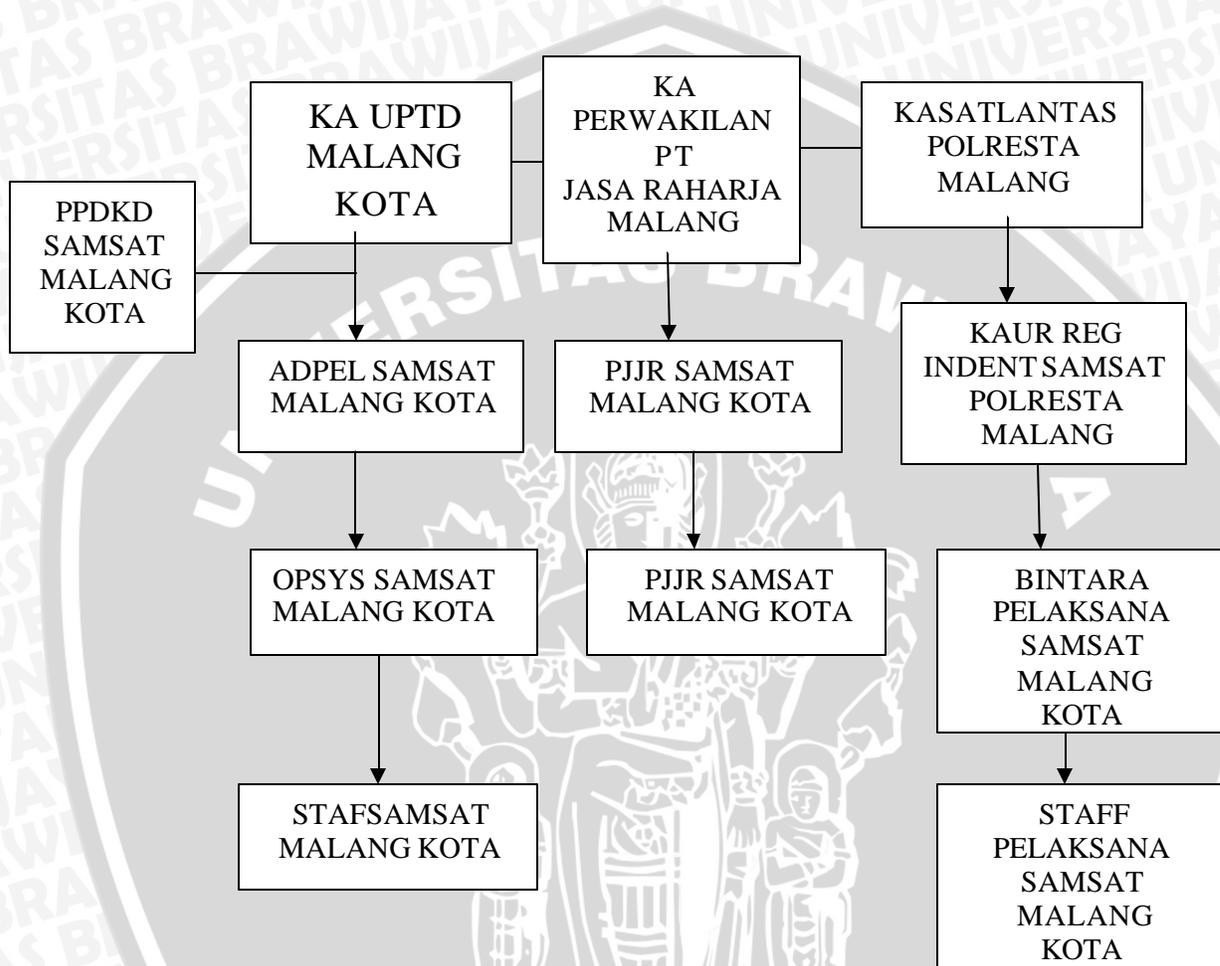
1. Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses komputer, printer dan workstation serta data-data sebelum pelayanan dimulai.
2. Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangannya.
3. Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan klarifikasi disertai dengan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

Untuk mempermudah pemahaman mengenai pembagian kerja dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota seperti yang telah dijelaskan di atas, berikut ini digambarkan struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.



Bagan 2

Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota



Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

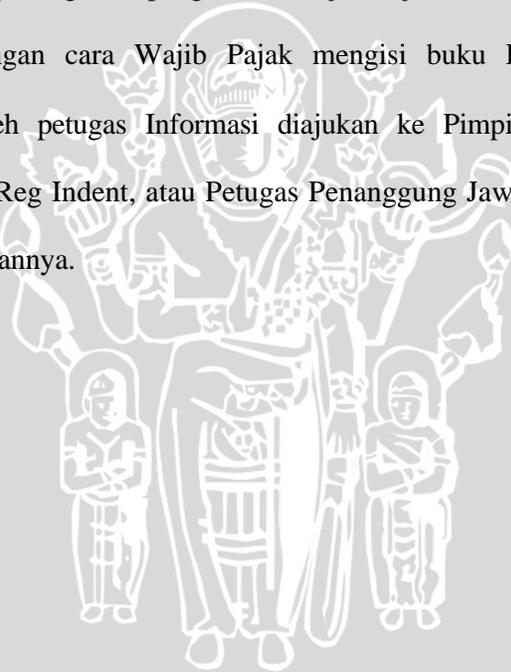
Sumber : Dipenda Propinsi Jatim, diolah

a. Pelayanan Informasi

Pelayanan Informasi Publik secara umum dilakukan oleh Petugas pada loket Informasi, sedangkan untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan telah ditempatkan 2 (dua) orang Petugas Pemandu Simpatik yang bertugas memberikan bantuan dan arahan bagi Wajib Pajak yang mengalami kesulitan.

b. Penanganan Pengaduan

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



B. Efektifitas Pelaksanaan Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik

Dengan adanya standart Pelayanan Publik ini, yang diatur oleh pemerintah daerah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2005, dapat diartikan bahwa standart Pelayanan Publik sangat membantu masyarakat dalam membayar pajak bermotor. hal ini dikarenakan mereka (wajib pajak) dapat secara transparan mengetahui standart apa saja yang disediakan instansi (SAMSAT) kepada masyarakat dalam pelayanan publik.

Efektifitas Hukum akan terjadi apabila faktor-faktornya dapat memberikan dampak positive atau mendukung undang-undang yang telah diberlakukan oleh pemerintah daerah mengenai standart pelayanan publik. Dalam standart pelayanan publik ini masyarakat juga harus mematuhi prosedur-prosedur yang dibuat oleh instansi (SAMSAT) sehingga dapat terwujudnya suatu peraturan yang dapat berjalan dengan baik.

Namun dalam prakteknya belum bisa dikatakan efektif dikarenakan dari masyarakat sendiri kurang memahami prosedur-prosedur dan syarat-syarat yang dibuat oleh pihak instansi (SAMSAT)¹⁹. Adapun standart sandart dan prosedur-prosedur yang diatur oleh pemerintah daerah yaitu²⁰

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Pemohon STNK, Pada Tanggal 14 November 2011

²⁰ Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang standart Pelayanan Publik

1. Standart Pelayanan Publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik Pelayanan Publik

Standart Pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk Pelayanan Publik, maksudnya adalah tahapan yang harus dilalui, persyaratan yang harus dipenuhi waktu dan biaya yang telah ditetapkan. serta ketetapan penyelesaian, adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat dalam mengetahui prosedur dan produk pelayanan publik yang disediakan oleh kantor bersama SAMSAT Malang Kota.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan standart Pelayanan

Standart pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standart persyaratan, standar biaya dan standar waktu. Maksud dari standart biaya dan standart waktu yaitu dari Kantor bersama Samsat Malang Kota agar masyarakat dapat mengetahui Standart apa saja yang telah diberlakukan dan disediakan oleh Kantor bersama Samsat Malang Kota. bertujuan untuk memberikan pelayanan dan jasa pada masyarakat dan untuk membayar pajak kendaraan berdasarkan peraturan daerah.

3. Masing-masing penyelenggara Pelayanan Publik wajib menginformasikan standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Dalam artian untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan karena masyarakat mempunyai hak dalam pelayanan publik sehingga penyelenggara mempunyai kewajiban dalam menginformasikan standart yang berlaku di instansi (Samsat Malang Kota).

Samsat Malang Kota memiliki berbagai macam efektifitas, dimana mencakup hal-hal sebagai berikut²¹ :

a. Efektifitas dalam segi waktu

Kinerja sistem pelayanan pada unit urusan STNK kantor Bersama samsat Malang Kota saat ini belum mencerminkan aspirasi pengambilan keputusan. Hal ini tercermin dari rata-rata waktu tunggu dalam sistem yang relatif tinggi dan adanya ketidakseimbangan beban masing-masing petugas. Oleh karena itu diperlukan suatu disain sistem pelayanan yang dapat menjawab permasalahan tersebut. Kompleksitas permasalahan pada unit urusan STNK cukup tinggi, karena elemen-elemen sistem berhubungan dengan manusia yang sulit diprediksi kelakuan dan pengaruhnya terhadap sistem secara keseluruhan.

²¹ Hasil Wawancara dengan Kepala Administrasi Pelayanan Kantor Bersama Samsat Malang Kota, Pada Tanggal 14 November 2011

b. Efektifitas dalam segi proses

Kantor Bersama Samsat Malang Kota merencanakan dan mengembangkan proses – proses yang diperlukan untuk realisasi jasa pelayanan. Perencanaan proses realiasi jasa pelayanan konsisten dengan persyaratan proses lain dari Sistem Manajemen mutu dalam perencanaan untuk realisasi jasa pelayanan, Kantor Bersama Samsat Malang kota menentukan hal-hal sebagai berikut :

1. Sasaran Mutu dan Persyaratan jasa pelayanan.
2. Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumen dan menyediakan sumber daya yang spesifik untuk jasa pelayanan
3. Aktivitas verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, dan pengujian yang spesifik pada tiap jasa pelayanan.
4. Catatan Mutu yang dibutuhkan untuk menunjukkan bukti bahwa proses realisasi dan hasil jasa pelayanan memenuhi persyaratan.

Untuk proses pendaftaran kendaraan baru Wajib Pajak menyerahkan faktur, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan hasil Cek Fisik kendaraan bermotor, kemudian akan terbit STNK, BPKB serta Bukti Pembayaran Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dikembalikan kepada Wajib Pajak.

c. Efektifitas dari segi Sumber Daya Manusia

Manajemen mengidentifikasi kebutuhan, kualifikasi serta menyediakan sumber daya yang memadai untuk pengelolaan jasa pelayanan, kinerja organisasi, dan aktivitas verifikasi. Manajemen menjamin bahwa sumber daya manusia yang ada dilatih secara memadai, sehingga memungkinkan dapat melaksanakan tugas – tugas yang baru diberikan secara efisien. manajemen berisi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan :

1. Peningkatan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya.
2. Peningkatan jasa pelayanan yang berhubungan dengan persyaratan wajib pajak.
3. Kebutuhan sumber daya yang diperlukan.
4. Kesesuaian terhadap aktifitas dan proses dari Sistem Manajemen Mutu terhadap kebijakan mutu dan pencapaian sasaran mutu
5. Menentukan tindakan pencegahan dan atau tindakan perbaikan secara terus menerus
6. Menentukan parameter peningkatan pelayanan Kantor Bersama Samsat Malang Kota, Insfrastruktur dan proses-proses

7. Memperbaharui dan melaksanakan kajian-kajian terhadap ukuran-ukuran indikator dari proses pelayanan Kantor Bersama Samsat Malang Kota
8. Menentukan tindakan-tindakan untuk melaksanakan perubahan-perubahan secara nasional, kebijakan Kantor Bersama Samsat Malang Kota dan penyediaan Sumber daya Manusia.
9. Menentukan tindakan-tindakan untuk melaksanakan perubahan-perubahan didalam Undang-undang dan peraturan-peraturan yang di tentukan.
10. Menentukan tindakan-tindakan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan untuk mengurangi komplain
11. Menentukan tindakan-tindakan untuk meningkatkan komunikasi denganWajib Pajak
12. Mengembangkan tindakan pencegahan dan rencana penanganan terhadap resiko yang telah teridentifikasi
Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen ini termasuk notulen rapat disimpan dan dipelihara.

Jumlah Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Malang

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

Tabel 1

Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan

No	Pokok Jabatan	Jumlah
1	Administrator Pelaksana	1 Orang
2	PDKD	1 Orang
3	Petugas Operator Sistem	1 Orang
4	Kasir	3 Orang
5	Petugas Penetapan	1 Orang
6	Petugas Pelayanan Informasi	2 Orang
7	Petugas Pendataan	1 Orang
8	Staf SAMSAT Malang Kota	1 Orang
9	Petugas Opdat	1 Orang
10	Petugas Pemket Fiskal	1 Orang
11	Petugas Jasa Raharja	1 Orang
12	Kasat Lantas	1 Orang
13	Kanit Reg ident	1 Orang
14	Baur STNK	1 Orang
15	Anggota Baur STNK	1 Orang
16	Baur BPKB	1 Orang
17	Anggota Baur BPKB	1 Orang
18	Baur Cek Fisik	1 Orang
19	Anggota Baur Cek Fisik	1 Orang
20	Baur Formulir	1 Orang
21	Anggota Baur Formulir	2 Orang
22	Baur Berkas	1 Orang
23	Baur Pendaftaran	1 Orang
24	Anggota Baur Pendaftaran	1 Orang
Jumlah		42 Orang

Sumber Data : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, diolah, data sekunder. November, 2011

Sarana dan Prasarana Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

a. Sarana dan prasarana Petugas Pelayanan:

1. Pembangkit Listrik/Gentset

Sejumlah 1 (satu) unit Gentset kapasitas 90.000 watt digunakan apabila sewaktu-waktu aliran listrik dari PLN padam

2. Perangkat Komputer

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

3. Kamar Mandi/ WC untuk Petugas

Disediakan empat kamar mandi/WC untuk Petugas

4. Tempat Parkir Kendaraan Petugas

d. Efektifitas dalam segi biaya

Pengenaan tarif progresif di wilayah Jawa Timur ini dilakukan terhadap Kendaraan Bermotor Roda 4 (empat) dan kendaraan Roda 2 (dua) dengan kapasitas mesin 250 cc ke atas, milik pribadi untuk kepemilikan kedua dan seterusnya dengan persentase antara 2% sampai dengan 3,5%. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan tarif progresif dikenakan pada pemilik didasarkan pada nama dan alamat yang sama dengan penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pelunasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

e. Efektifitas dalam segi sarana informasi

Dalam rangka memberikan pelayanan dan jasa kepada publik seringkali terjadi ketidak harmonisan antara apa yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik dalam hal ini negara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan publik disebut sebagai suatu kesenjangan.

Kesenjangan antara apa yang menjadi harapan dengan apa yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan publik, secara prinsip disebabkan oleh perbedaan pandangan dalam menentukan nilai tentang konsep layanan yang ideal antara penyelenggara layanan publik dengan pengguna layanan publik (masyarakat) adanya penyelenggara layanan dan penerima layanan publik mengakibatkan timbulnya dua persepsi yang berbeda antara dua pihak pada pihak yang menyelenggarakan layanan publik akan beranggapan bahwa mereka telah menyelenggarakan layanan publik yang ideal dan optimal. Sedangkan ironisnya, ideal dan optimal menurut pandangan penyelenggara layanan publik belum tentu sama dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan publik. Kantor Bersama Samsat Malang Kota melakukan pemantauan terhadap semua tahap proses untuk memastikan bahwa produk – produk yang dihasilkan telah terlegalitas sesuai peraturan. Kegiatan pemantauan dimaksudkan sebagai kegiatan pemeriksaan, pengawasan dan verifikasi dilakukan oleh petugas yang ditunjuk. Setiap berkas yang masuk harus melewati inspeksi agar apabila terjadi kekurangan / ketidaksesuaian dapat dilengkapi dan

dilakukan inspeksi ulang. Wakil Manajemen bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pemantauan. Pengendalian Produk Tidak Sesuai. Kantor Bersama Samsat Malang Kota menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk memastikan bahwa produk yang salah tidak akan terulang. Kantor Bersama Samsat Malang Kota menetapkan Wakil Manajemen bertanggung jawab meninjau ketidaksesuaian produk yang tidak sesuai dan diberi wewenang untuk melakukan tindak lanjutnya, sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Produk yang tidak sesuai diketahui melalui inspeksi, teridentifikasi, didokumentasi dan diklasifikasikan sesuai dengan kasusnya. Terhadap produk - produk yang telah dilaksanakan tindakan koreksi dilakukan inspeksi dan verifikasi ulang untuk memastikan bahwa perbaikan atau tindakan koreksi telah memenuhi spesifikasi atau standart yang telah ditetapkan.

f. Efektifitas dalam segi strategi

1. Unit PKB dan BBN-KB

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Melaksanakan penatausahaan kegiatan
- c. Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB
- d. Melaksanakan penagihan pasif
- e. Memproses permohonan keberatan
- f. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait

Fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan
- b. Penatausahaan dan administrasi umum
- c. Penatausahaan teknis pelaporan PKB dan BBN-KB
- d. Penagihan pasif piutang PKB dan BBN-KB
- e. Penyelesaian permohonan keberatan PKB dan BBN-KB

2. Subbagian TU

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Melaksanakan urusan surat menyurat
- c. Melaksanakan urusan keuangan
- d. Melaksanakan urusan perlengkapan
- e. Melaksanakan urusan umum lainnya
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan fungsi

3. Seksi penatausahaan dan pelaporan

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Menghimpun daftar hasil bersih penetapan PKB dan BBNKB dari seksi penetapan kendaraan baru, seksi penetapan kendaraan tukar nama, dan seksi penetapan pendaftaran ulang
- c. Menghimpun daftar pembayaran dan tunggakan PKB dan BBN-KB
- d. Menyusun rencana penerimaan PKB dan BBN-KB
- e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas

4. Seksi pendataan

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Melakukan pengelolaan basis, PKB, dan BBN-KB
- c. Melakukan analisis potensi PKB dan BBN-KB
- d. Menyusun dan menyajikan data kendaraan yang aka berakhir masa pajaknya
- e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas

5. Sie penetapan kendaraan baru

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Meneliti dokumen-dokumen yang merupakan persyaratan pendaftaran kendaraan baru atau kendaraan luar daerah
- c. Melakukan penghitungan dan penetapan PKB dan BBN-KB kendaraan baru dan kendaraan luar daerah
- d. Menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)
- e. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB dan BBN-KB
- f. Membuat daftar penetapan hasil bersih PKB dan BBN-KB kendaraan baru dan kendaraan luar daerah
- g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas

6. Seksi Penetapan Kendaraan Tukar Nama

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Meneliti dokumen-dokumen yang merupakan persyaratan pendaftaran Kendaraan Tukar Nama dan mutasi
- c. Melakukan penghitungan dan penetapan PKB dan BBN-KB kendaraan Tukar Nama dan mutasi
- d. Menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)
- e. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB dan BBN-KBf. Membuat daftar penetapan hasil bersih PKB dan BBN-KB kendaraan tukar nama dan mutasi
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas

7. Seksi penetapan pendaftaran ulang

Tugas:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan
- b. Meneliti dokumen-dokumen yang merupakan persyaratan kendaraan daftar ulang
- c. Melakukan penghitungan dan penetapan PKB dan BBN-KB kendaraan Tukar Nama dan mutasi daftar ulang
- d. Menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)
- e. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB dan BBN-KB

- f. Membuat daftar penetapan hasil PKB dan BBN-KB kendaraan daftar ulang
- g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas

8. Seksi Penagihan dan Keberatan

Tugas:

- a. Menyiapkan data pembayaran PKB dan BBN-KB
- b. Membuat pembukuan data tunggakan PKB dan BBN-KB
- c. Melakukan kegiatan penagihan pasif terhadap tunggakan PKB dan BBN-KB
- d. Membuat daftar tunggakan PKB dan BBN-KB yang telah dilakukan penagihan pasif
- e. Membuat rekomendasi kelebihan pembayaran PKB dan BBN-KB untuk melengkapi permohonan, pemindah bukuan dan kompensasi
- f. Membuat dan menetapkan surat keputusan pembayaran BBN-KB dengan angsuran
- g. Menerbitkan surat keterangan telah melunasi PKB dan BBN-KB
- h. Memproses permohonan keberatan atas ketetapan PKB dan BBN-KB sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- i. Membuat keputusan keberatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- j. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan operasional

k. Kepuasan Wajib Pajak Sebagai salah satu pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu, Kantor Bersama Samsat Malang Kota memantau informasi tentang persepsi wajib pajak mengenai apakah Kantor Bersama Samsat Malang Kota telah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Instruksi dan Keputusan Bersama termasuk didalamnya proses pelayanan. Metode untuk memperoleh informasi dengan memasang kotak saran di loket Pelayanan dan Survey kepuasan pelanggan yang dilakukan :

1) Harian

2) 3 bulan

Kantor Bersama Samsat Malang Kota melakukan pemantauan terhadap semua tahap proses untuk memastikan bahwa produk – produk yang dihasilkan telah terlegalitas sesuai peraturan. Kegiatan pemantauan dimaksudkan sebagai kegiatan pemeriksaan, pengawasan dan verifikasi dilakukan oleh petugas yang ditunjuk. Setiap berkas yang masuk harus melewati inspeksi agar apabila terjadi kekurangan atau ketidaksesuaian dapat dilengkapi dan dilakukan inspeksi ulang. Wakil Manajemen bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pemantauan.

Pengendalian Produk Tidak Sesuai, Kantor Bersama Samsat Malang Kota menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk memastikan bahwa produk

yang salah tidak akan terulang. Kantor Bersama Samsat Malang Kota menetapkan Wakil Manajemen bertanggung jawab meninjau ketidaksesuaian produk yang tidak sesuai dan diberi wewenang untuk melakukan tindak lanjutnya, sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Produk yang tidak sesuai diketahui melalui inspeksi, teridentifikasi, didokumentasi dan diklasifikasikan sesuai dengan kasusnya. Terhadap produk - produk yang telah dilaksanakan tindakan koreksi dilakukan inspeksi dan verifikasi ulang untuk memastikan bahwa perbaikan atau tindakan koreksi telah memenuhi spesifikasi atau standart yang telah ditetapkan.

C. Kendala yang dihadapi dalam Pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 oleh Kantor SAMSAT Malang Kota dan solusinya

1. Kendala yang dihadapi dari pihak Samsat itu sendiri dan dari Pihak Masyarakat

Di dalam era otonomi Daerah pada saat ini, masalah pelayanan merupakan sesuatu yang harus dapat ditangani seefisien dan secepat mungkin, oleh karena merupakan salah satu hajat hidup orang banyak atau kebutuhan masyarakat banyak. Pemerintah sebetulnya telah berupaya sekuat tenaga untuk menciptakan pelayanan yang layak kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang diberikan pemerintah baik merupakan fasilitas umum maupun fasilitas khusus. Salah satu bentuk pelayanan yang telah diciptakan pemerintah

adalah Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, di dalam pemberian Surat Tanda Kendaraan Bermotor, Pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan Bea balik nama kendaraan bermotor serta pembayaran Asuransi Jasa Raharja. Maksud pemerintah menciptakan sistem ini adalah:

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memudahkan penyelesaian STNK dan pembayaran pajak-pajak kendaraan bermotor
2. Sebagai upaya dalam meningkatkan penerimaan dari PKB dan BBNKB serta Asuransi kecelakaan Jasa Raharja.

Pada mulanya sistem ini sangat berhasil dalam mencapai tujuan tersebut, Namun lama kelamaan ternyata di dalam prakteknya sudah tidak memuaskan lagi masyarakat, yang mana hal tersebut diakibatkan oleh beberapa hal baik merupakan suatu penyimpangan prosedur maupun tidak ditaatinya aturan-aturan. Untuk menanggulangi hal tersebut Pemerintah Daerah telah berupaya mencari solusinya, Namun belum mencapai hasil yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut pada kesempatan ini penulis mencoba untuk melakukan pengkajian kembali atas permasalahan Kantor Bersama Samsat Malang Kota tersebut di atas dalam rangka meneliti kendala-kendala yang terdapat di Kantor Bersama Malang Kota. Dari segi pelayanan kualitasnya semakin menurun sehingga menimbulkan kekecewaan pada sebagian masyarakat pemilik kendaraan bermotor pada waktu mengurus permohonan dan perpanjangan STNK serta membayar

PKB, BBNKB, dan Asuransi, sehingga diperlukannya adanya perubahan dan penyempurnaan.

Kendala Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, murah, mudah sederhana serta perlakuan yang adil adalah porsi utama pelayanan yang harusnya dapat diberikan di Kantor bersama Samsat Malang Kota dan dari berbagai opini yang terbentuk dapatlah diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

a. Kendala yang dihadapi dari pihak Samsat²²

1. Masalah pelayanan dari segi waktu

Dalam proses pembayaran PKB dan atau BBNKB serta asuransi Kecelakaan Jasa Raharja, wajib pajak harus menunggu berjam-jam, sehingga pelayanannya terkesan tidak efektif dari segi waktu.

2. Masalah proses pelayanan dari segi pemberian informasi

Kesenjangan yang terjadi antara penyelenggara layanan publik dan pengguna layanan publik terjadi karena tentang konsep layanan publik yang kurang memuaskan. Kesenjangan tersebut yang terjadi di masyarakat yaitu kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi yaitu adanya ketidakjelasan dalam

²² Ibid Kepala Administrasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Malang Kota, Pada Tanggal 14 November 2011

penyampaian informasi kepada masyarakat pengguna layanan publik.

Banyak wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB, BBNKB serta asuransi kecelakaan yang dikaitkan dengan pemberian STNK tersebut, seringkali mengalami kebingungan tentang apa yang menjadi persyaratan yang harus disediakan dan dilengkapi, bagaimana tata cara atau prosedur pembayaran, komponen apa yang harus dibayar. Kondisi ini sering bahkan banyak dimanfaatkan oleh sementara oknum yang tidak bertanggung jawab untuk keuntungan pribadi.

3. Masalah Sumber Daya Manusia di Kantor Samsat

Aparat yang berada di Kantor Samsat atau dilapangan adalah merupakan orang-orang yang pertama berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan publik. Sehingga baik buruk persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat tergantung pada aparat tersebut. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal dan memuaskan publik harus didukung oleh kualitas pendidikan dan keterampilan yang memadai.

b. Kendala yang dihadapi oleh Masyarakat (Wajib Pajak)²³**1. Masyarakat banyak yang kurang puas akan pelayanan samsat**

Dalam artian dimana pelayanannya yang dikatakan cepat dan akurat ternyata dinilai oleh sebagian masyarakat masi kurang memuaskan, kurang responsifnya petugas dalam sistem antrian dimana masyarakat ada yang saling menyerobot satu dengan yang lain dan tidak ditegur oleh petugas, sehingga masyarakat atau wajib pajak tidak menghiarukan siapa yang diluan mengantridan juga sistem kinerjanya yang masi berbelit-belit.

2. Masalah Biaya yang dihadapi oleh Masyarakat

Masih kebanyakan masyarakat yang masi merasa mahal dalam membayar pajak, yaitu bagi orang-orang kalangan bawah, dalam artian mereka masi sangat berat membayar pajak, namun bagi pihak Samsat itu sendiri dirasakan sudah sangat pas dari segi pajak dan biaya-biaya lainnya. Di kantor samsat malang kota mempunyai sistem antrian nya masih kurang bagus dan banyak orang saling menyerobot, dan masi ada orang yang menyerobot antrian. dan juga petugasnya kurang responsif terhadap orang-orang yang suka menyerobot, karena sibuk dengan pekerjaan mereka diproses.

²³ Hasil Wawancara dengan Pemohon BPKB, Pada Tanggal 14 November 2011

2. Upaya-upaya dari segi informasi²⁴

Layanan Publik adalah memberi layanan kepada publik bahwa penyelenggara layanan publik harus meneliti dan mengakomodasi keinginan dari masyarakat penyelenggara layanan publik atau dengan kata lain memberikan layanan publik yang sesuai dengan kamauan dan kehandak serta harapan masyarakat dan tidak melanggar atau bertentangan dengan rambu-rambu atau koridor hukum. Dan ini adalah merupakan konsep minimal dari layanan publik yang ideal.

Dikantor Bersama SamsatMalang Kota harus disediakan informasi baik tentang prosedur pelayanan mulai dari pengisian formulir,persyaratan yang harus disediakan untuk setiap sejenis pendaftaran kendaraan bermotor sampai kepada besarnya tarif pajak,bea balik nama dan besarnya asuransi yang akan dikenakan terhadap setiap kendaraan bermotor berdasarkan jenis dan macam pendaftaran. Oleh karena adanya informasi tentang prosedur, maka masyarakat dapat dengan mudah mengurus pendaftaran kendaraan bermotor dengan pembayaran pajaknya sehingga dapat menggunakan waktunya yang efisien dan efektif. Disamping itu dengan adanya informasi tentang tarif bea maka wajib pajak dapat mengetahui secara pasti beban pajak yang harus dibayarnya.

Mengenai layout papan informasi atau media informasi lainnya seyogianya ditetapkan pada tempat yang strategis yang mudah dibaca oleh

²⁴ Ibid Kepala Administrasi Pelayanan Kantor Bersama Samsat Malang Kota, Pada Tanggal 14 November 2011

wajib pajak atau mudah diakses oleh wajib pajak, namun pada kenyataannya papan info tersebut diletakkan dengan tidak memperhitungkan strateginya atau diletakkan di mana saja, sehingga banyak wajib pajak atau pemohon yang tidak pernah membacanya, dan sebagai akibatnya mereka sering tidak menyediakan persyaratan yang diminta sehingga memperlambat proses yang dilakukan.

3. Upaya-upaya dari Sumber Daya Manusia

Pelatihan merupakan faktor penting dalam sebuah instansi, karena kualitas manusia sangat menentukan kesuksesan suatu instansi. Karena itu pelatihan harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau dalam instansi harus sesuai dengan kebutuhan instansi.

Perlunya pelatihan tentang bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas yang memenuhi harapan publik. Hal ini diperlukan mengingat masih adanya rasa ketidakpedulian aparatur terhadap arti pentingnya kualitas pelayanan kepada publik. Akibat pelayanan berlangsung tidak seperti yang diharapkan. Disamping peningkatan kualitas, maka di dalam rangka peningkatan pemahaman pekerjaan di Kantor Samsat secara keseluruhan dan untuk kepentingan cross cek pekerjaan antar petugas Samsat perlu dilakukan rolling antar petugas, yaitu secara berkala petugas Samsat dipindahkan secara bergiliran dari bagian satu kebagian lain. Dengan adanya rolling antar petugas maka diharapkan fungsi kontrol antar petugas Samsat dapat berjalan dan dengan rolling akan mengkondisikan petugas Samsat untuk memahami kegiatan kesamsatan secara keseluruhan. Disamping itu dengan sistem rolling akan menghindarkan petugas dari rasa jenuh terhadap pekerjaan. Demikian pula

untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada wajib pajak, jumlah aparat yang terdapat di Kantor Bersama Samsat harus proposional dengan pekerjaan yang ditangani terakhir mengenai Sumber Daya Manusia, untuk menciptakan kesan profesionalisme, maka para petugas pada Kantor Bersama Samsat harus mempunyai klasifikasi tertentu pada jenjang kependidikannya, serta diupayakan menggunakan seragam khusus yang terkesan familier, dan tidak menggunakan seragam instansi masing-masing sehingga dapat menghilangkan rasa ego terhadap instansinya masing-masing. Oleh karena semakin berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap aparatur pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya, maka aparatur publik harus mempunyai kualitas tinggi di segala bidang.

Untuk dapat memenuhi harapan konsumen diperlukan langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan suatu strategi pelayanan
2. Mengkomunikasikan kualitas pada pelanggan
3. Menetapkan standar kualitas
4. Menerapkan sistem pelayanan yang efektif pada pelanggan
5. Karyawan harus berorientasi pada kualitas pelayanan
6. Survey tentang kepuasan kebutuhan pangan

Faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, apabila jasa yang diterima ataupun dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka konsumen merasa sangat puas dan kualitas jasa dipersepsikan sangat baik dan ideal. Tetapi

jika jasa yang diterima lebih rendah dan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa untuk dapat secara konsisten memenuhi harapan konsumennya. Dengan demikian citra kualitas jasa yang baik adalah bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Untuk menjaga efek persepsi negatif dari masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik maka pihak penyelenggara layanan publik harus betul-betul mengerti apa yang menjadi harapan masyarakat yang dilayani, yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak lain adalah pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan identik dengan tingkat kualitas dari pelayanan itu sendiri. Untuk itu aspek yang mempengaruhi tingkat kualitas jasa pelayanan harus benar-benar menjadi prioritas utama bagi penyelenggara layanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bahwa pelaksanaan pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat, pelaksanaannya belum efektif karena terdapat pada faktor dari masyarakat yang tidak memenuhi prosedur yang telah disediakan oleh kantor bersama Samsat Malang Kota sebagaimana dari masyarakat yang tidak memenuhi prosedur disini misalnya tidak mengikuti antrian dengan baik (menyerombol), dan ada beberapa masyarakat yang tidak jujur dengan mengambil jalan singkat (melalui calo, ataupun adanya kenalan orang dalam).
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dalam pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 yaitu pada faktor masyarakat dimana dibedakan menjadi dua yaitu:
 - a. Kendala internal yaitu dari segi pihak samsat Malang Kota, dimana mencakup masalah pelayanan dari segi waktu, masalah proses pelayanan dari segi pemberian informasi, dan masalah sumber daya manusia yang ada di Samsat Malang Kota.

- b. Kendala eksternal yaitu kendala yang dihadapi oleh masyarakat, dimana mencakup beberapa hal diantaranya adalah masyarakat yang kurang puas akan pelayanan samsat dan masalah biaya.

B. Saran

1. Untuk mencapai kualitas pelaksanaan yang efektif disarankan penyempurnaan dalam hal pelaksanaan dan teknis serta transparansi nilai jual



DAFTAR PUSTAKA

Literatur

Hamidi, Jasim. 2006. **Paradigma Baru Kebijakan Pelayanan Yang Pro Civil Society Dan Berbasis Hukum Dalam Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik**, Malang: Malang Corruption Wacht-YAPPIKA Jakarta.

Kartono, Kartini. 1996. **Pengantar Metodologi Riset Sosial**, Bandung: Mandar Maju.

Parjoko, **Filosofi Otonomi Daerah Dikaitkan dengan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Nomor 25 Tahun 1999**, makalah, Makalah Falsafah Sains (Pps 720) Program Pascasarjana/S3 Institut Pertanian Bogor.

Rasyid, M. Ryaas. 1997. **Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan**, Jakarta: Yarsif Watampoine.

Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achnad Sodik. 2009. **Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik**, Bandung: Nuansa.

Soekanto, Soedono. 1986. **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta : UI Press.

Waluyo, Bambang. 1991. **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Jakarta : Sinar Grafika.

Peraturan perundang-undangan

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur N omor 11 Tahun 2005

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bab
Kelompok Pelayanan Publik

Lampiran Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia,
Direktur Jenderal Pemerintahan Umum Otonomi Daerah, dan Direktur
Utama PT. Jasa Raharka (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor
673-1228 Dan Nomor SKEP/02/X/1999

Lampiran Keputusan Bersama Lalu Lintas Polresta Malang, Unit Pelaksana
Teknis Dinas Pendapatan Jawa Timur Malang Kota, Dan PT. Jasa
Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Perwakilan Malang Nomor
B/967/IX/2006/LANTAS. Nomor 702/647/101.361/2006 Dan Nomor
P/R/06/2006

Internet

Pengertian Metode Penelitian, **Menurut Para Ahli**, 2011, [http://
www.metodepenelitian.com](http://www.metodepenelitian.com)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawa ini, saya

Nama : Fransiska Dwi Retno Mustikasari

NIM : 0810113056

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah hasil karya penulis, tidak ada karya / data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacuh dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan diperguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, 28 Februari 2012

Yang Menyatakan,

Materai
Rp.6.000

Tanda tangan

Fransiska Dwi Retno Mustikasari
NIM : 0810113056