BAB IV

PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Terbentuknya SAMSAT atau Samsat Ditlantas Polda Jabar berdiri sejak tahun 1976, diawali dengan sebuah gagasan yang disampaikan pada forum penataran para pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi DT I Se-Indonesia pada bulan April 1976 di Jakarta. Dari forum tersebut menghasilkan sebuah usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar SAMSAT dijadikan tempat untuk pemungutan SAMSAT *Drive Thru* / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor untuk seluruh Indonesia.

Dinas Pendapatan dan Perpajakan daerah merupakan suatu instansi yang bertugas menangani kegiatan dibidang perpajakan, yang meliputi SAMSAT *Drive Thru*/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB), pajak non PKB/BBNKB dan non pajak. Dimana pelaksanaan pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan pembayaran SAMSAT *Drive Thru* dilakukan di SAMSAT yang ada disetiap Kabupaten dan Kota.

SAMSAT didasari dengan landasan Hukum, terbentuknya landasan hukum ini berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Mentri Keuangan dan Mentri Dalam Negeri Nomor Pol.Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah Tingkat I, komando daerah Kepolisian dan Aparat Departemen

Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak - SAMSAT *Drive Thru*.

Pelaksanaan Operasional pada saat itu berdasarkan surat edaran Mendagri Nomor 16 Tahun 1977 tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan SAMSAT dalam pembayaran PKB/BBNKB, pengeluaran STNK dan SWDKLLJ. Dari waktu kewaktu dasar hukum pelaksanaan SAMSAT mengalami perubahan dan penyempurnaan hingga sampai pada ketentuan pelaksanaan terakhir di Jawa Barat, didasarkan pada keputusan bersama Gubernur Tingkat Daerah I Jawa Barat, kepala Kepolisian daerah Jawa Barat dan Kepala Cabang PT (*persero*) AK Jasa Raharja Jawa Barat Nomor 5 Tahun 1995, Nomor 13/605/III/1995 dan Nomor 004/JR-BDG-SAM/III/1995 Tanggal 21 Maret 1995.

Adapun kelompok kerja, tupoksi, komposisi dan jumlah personil yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Bandung adalah :

1. Kelompok Kerja Penelitian Berkas (Registrasi & Identifikasi) dan Pendaftaran, terdiri dari :

- Polri 2 (dua) orang meneliti Registrasi dan Identifikasi Ranmor dan cek blokir.
- Dispenda 1 (satu) orang meneliti KTP dan SPT.
- Sipil Polri 3 (tiga), Polri 1(satu) orang bertugas Entry Data pada Komputer pedaftaran.

2. Kelompok Kerja Otorisasi Data Statis Kendaraan

- Polri 1 (satu) dan Sipil Polri 3 (tiga) orang memberikan dan menetapkan Nomor Polisi dan nomor BPKB.

3. Kelompok kerja penetapan

- Dispenda 5 (lima) orang menetapkan BBNKB/PKB.

- Jasa Raharja 3 (tiga) orang menetapkan besarnya SWDKLLJ.

4. Kelompok Kerja Pembayaran

- Petugas penerima pembayaran BBNKB/PKB dan SWDKLLJ 5 (lima) 5 orang sebagai kasir (Dispenda).
- Bendahara khusus penerimaan (BKP/PPKD) 1 (satu) orang yang bertugas ke Bank Jabar dan Kasda (Dispenda).

5. Kelompok Kerja Pencetak STNK

- Petugas Polri 1 (Satu) orang bertugas merigistras dan menyerahkan STNK.
- Sipil Polri 1 (Satu) orang sebagai petugas pembantu pengembangan STNK, Penning dan TNKB.

6. Kelompok Kerja Penyerahan

- Petugas Polri 1 (satu) orang bertugas meregister dan penyerahan STNK.
- Sipil Polri 1 (satu) sebagai pembantu penggabungan STNK, penning dan TNKB.

4.1.2 Misi, Visi, Motto dan Janji Layanan SAMSAT Bandung

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berpegang teguh pada misi, visi, moto, dan janji, agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Misi, visi, motto, dan janji Samsat Bandung yaitu

Misi SAMSAT Bandung

1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik Kendaraan Bermotor.
3. Meningkatkan pendapatan Daerah dan Negara.

Visi SAMSAT Bandung

“ Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.”

Motto SAMSAT Bandung

"Kepusan anda merupakan kebanggaan kami."

Janji Layanan SAMSAT Bandung

"Pasti Waktu, Pasti Harga, Pasti Kualitas, Transparasi, dan Non Diskriminasi."

4.1.3 Gambaran Umum Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

4.1.3.1 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 6 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis dinas dan badan di lingkungan pemerintah Provinsi Jawa Barat**.** Tugas pokok Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berdasarkan Peraturan Gubernur No.6 Tahun 2011 sebagai berikut:

> "MELAKSANAKAN SEBAGIAN FUNGSI DINAS DI BIDANG PENDAPATAN DAERAH"

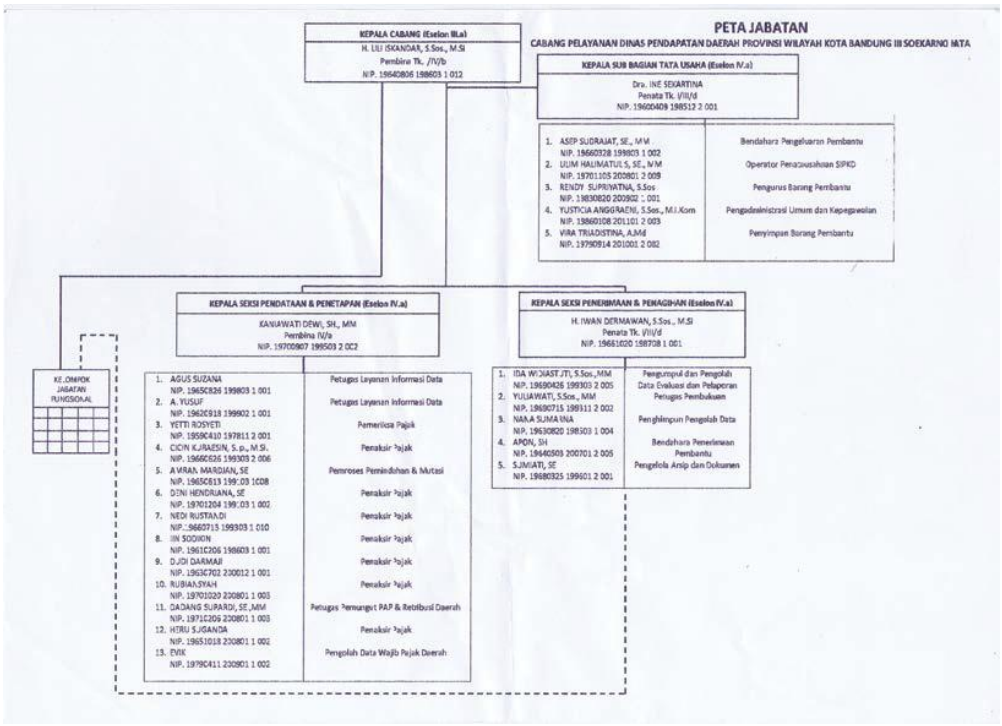
Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggara pengkajian bahan petunjuk tekhnis di bidang pendapatan Daerah.
2. Penyelenggaran Pelayanan umum di bidang pendapatan Daerah.

4.1.3.2 Struktur Organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk mengetahui tata kerja dan hubungan kerja antar pegawai yang satu dengan yang lainnya dan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing, Maka diperlukan strukur organisasi sebagai wadah untuk melaksanakan aktifitas setiap anggotanya dan diharapkan dapat mempermudah serta memberikan kerangka mengenai gambaran berbagai macam hubungan kerja berdasarkan jabatan masing-masing anggota dalam wadah organisasi. Struktur organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta Tahun 2015



Sumber: www.dispenda.jabarprov.go.id Tahun 2015

Bedasarkan Struktur organisasi diatas, setiap jabatan mempunyai tata kerja yang berbeda. Tata kerja dimaksudkan agar setiap jabatan mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing. Berikut adalah penjelasan tata kerja dari setiap jabatan.

4.1.3.2.1. Tata Kerja Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

1) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai fungsi :

1. Penyelenggara pengkajian bahan petunjuk tekhnis pelayanan umum pemunggutan pendapatan Daerah; dan
2. Penyelenggaraan pelayanan umum pemunggutan pendapatan Daerah

2) Rincian tugas Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta :

1. Menyelenggarakan perumusan Program Kerja Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta;
2. MenyelenggarakanKoordinasi,pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta;
3. Menyelenggarakan Pengkajian bahan petunjuk tekhnis pelayanan umum, pengendalian, pelaporan dan koordinasi pendapatan Daerah;
4. Menyelenggarakan pelayanan umum pemunggutan pendapatan Daerah;

5. Menyelenggarakan telaah staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan pengambilan kebijakan;
6. Menyelenggarakan Koordinasi dengan unit Kerja terkait;
7. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan;dan
8. Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4.1.3.2.2. Tata Kerja Sub Bagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana program pengelolaan administrasi keuangan,kepegawaian dan umum.

1) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Subbagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan Koordinasi dan penyusunan rencana Program, pengendalian dan Pelaporan;
2. Pelaksana Pengelolaan data dan informasi, kepegawaian dan umum; dan
3. Pelaksana pengelola urusan keuangan.

2) Rincian tugas Subbagian Tata Usaha :

1. Melaksanakan penyusunan program kerja Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan Sub Bagian Tata Usaha;
2. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi;
3. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian ;
4. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan;
5. Melaksanakan pengelolan tata usaha, .eliputi naskah dinas dan kerasipan, urusan rumah tangga serta perlengkapannya;

6. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan;
7. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait
8. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan program kerja Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

4.1.3.2.3. Tata Kerja Seksi PKB atau BBNKB

Seksi PKB atau BBNKB mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan dibidang pungutan PKB/BBNKB.

1) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Seksi PKB/BBNKB mempunyai fungsi :

1. Penyusunan bahan petunjuk tekhnis pelayanan umum pemunggutan PKBdan BBNKB; dan
2. Pelaksanaan pelayanan umum pemunggutan PKB dan BBNKB

2) Rincian tugas Seksi PKB/BBNKB :

1. Melaksanakan penyuunan program kerja seksi PKB dan BBNKB;
2. Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk tekhnis pelayanan umum pemunggutan PJB dan BBNKB;
3. Melaksanakan pelayanan umum pemunggutan PKB dan BBNKB
4. Melaksanakan koordinasi pengendalian, evaluasi dan pelaopran pemunggutan PKB dan BBNKB
5. melaksanakan pengendalian pelaksanaan pelayanan umum pemunggutan PKB dan BBNKB

6. Melaksanakan penyusunan bahan telaah staf sebagai bahan pertimbangan dalam pemngambilan kebijakan;
7. Melaksanakan koordinasi dengan unit terkait;
8. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan ;
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

4.1.3.2.4. Tata Kerja Seksi Seksi Pajak Non PKB atau BBNKB

Seksi Pajak Non PKB atau BBNKB mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan Pajak Non PKB atau BBNKB.

1) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Seksi Pajak Non PKB atau BBNKB mempunyai fungsi :

1. Penyusunan bahan petunjuk tekhnis pelayanan umum pemunggutan Non PKB dan BBNKB
2. Pelaksana pelayanan umum pemunggutan Non PKB dan BBNKB

2) Rincian tugas Seksi Pajak Non PKB/BBKB :

1. Melaksanakan penyusunan program kerja seksi Non PKB dan BBNKB
2. Melaksanakan penyusunan bahan tekhnis pelayanan umum,koordinasi,pengendalian,evaluasi dan pelaopran pemunggutan Non PKB dan BBNKB
3. Melaksanakan pelayanan umum pemunggutan, meliputi pajak air permukaan,pajak bahan bakar kendaraan bermotor, Pajak rokok serta retribusi hasil pengelolan kekayaan Daerah yang dipisahkan dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah;
4. Melaksanakan Koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemunggutan, meliputi pajak air permukaan, pajak bahan bakar kendaraan

bermotor,pajak rokok serta Rertibusi hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan Asli daerah yang sah

5. Melaksanakan pelayanan umum pemunggutan Non PKB dan BBNKB;
6. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan;
7. Melaksanakan koordinasi dengan Unit kerja terkait;
8. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan; dan
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4.1.3.3 Gambaran Umum Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Samsat (Sitem Administarasi Manunggal Satu Atap), Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat yang pertama kali diluncurkan pada tahun 1976 melalui Surat Keputusan Bersama tiga menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Pada Tannggal 11 Oktober Tahun 1999 Tentang Tata Pelaksanaan Samsat dan merupakan induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penanganan masalah Samsat, yang dalam operasionalisasinya secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu :

1. Kepolisian Negara (POLRI), mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta penerbitan STNK.

2. Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) dibidang pemungutan SAMSAT *Drive Thru* (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
3. PT. Jasa Raharja (Persero) dibidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Perjalanan panjang lembaga pelayanan publik sampai saat ini merupakan bukti nyata bahwa perbedaan struktur, fungsi dan kewenangan tidak menjadi kendala yang berarti sepanjang komitmen bersama dapat dibangun dengan mengesampingkan interest dan ego instansional.

Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dispenda Provinsi menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB, PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan SWDKLLJ. Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Dispenda, atau di Polda setempat. Samsat ada di masing-masing Provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten atau kota.

Samsat *Drive Thru* adalah sebuah program aplikasi yang diperuntukan bagi 33 Kantor Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kabupaten/Kota se-Jawa Barat diantaranya di Kota Bandung yaitu Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berkewajiban untuk terbuka dan bertanggungjawab terhadap seluruh hasil pelaksanaan pembangunan khususnya di Kota Bandung. Salah satu bentuk tanggungjawab tersebut diwujudkan dengan menyediakan informasi yang komprehensif. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, hal tersebut membuka peluang bagi pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kota Bandung untuk mengakses, mengelola dan mendayagunakan informasi secara cepat dan akurat untuk

dan lebih mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih, transparan, dapat dipertanggungjawabkan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

Pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Kota Bandung yang ada pada Cabang Provinsi Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dan Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan sangat berbeda dengan yang ada pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dikarenakan infrastruktur yang berbeda. Dari ke tiga Kantor Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi yang ada di Kota Bandung satu diantaranya yang melaksanakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* secara langsung yaitu di lingkungan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Masyarakat sebagai pengguna Pelayanan Samsat *Drive Thru* merasa lebih muda dengan adanya pelayanan ini, karena masyarakat tidak perlu mengantri dan cukup dengan membawa kendaraannya serta persyaratan dan proses pelayanan inipun tidak memakan waktu banyak, hanya dengan waktu 5 menit pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Pelayanan Samsat *Drive Thru* Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta diluncurkan pada Tanggal 26 Maret 2008 oleh Irjen. Pol. Susno Djuadji. S.H., MSc dan Gubernur Jawa Barat Dani Setiawan. Pelayanan Samsat *Drive Thru* diluncurkan untuk memberikan pelayanan di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam implementasinya terdiri dari adanya komponen dengan menggunakan sistem komputer yang memberikan berbagai pelayanan yang di berikan oleh Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta yang berupa pelayanan pajak kendaraan.

4.1.3.4 Sistem dan Prosedur Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Sistem dan prosedur dari Pelayanan Samsat *Drive Thru* memiliki beberapa tata cara yaitu sebagai berikut :

1. Layanan *Drive Thru* terdiri dari 2 (dua) loket yaitu :
    a. Loket 1 pendaftaran dan pengesahan.
    b. Loket 2 pembayaran dan penyerahan.
2. Pendaftaran Pengesahan pada ayat 1 (satu) huruf a ditandai dengan stempel dan paraf petugas pendaftaran.
3. Pelayanan *Drive Thru* melayani kendaraan bermotor dengan identifikasi sesuai dengan STNK yang digunakan pada saat pendaftaran.
4. Pelayanan *Drive Thru* tidak melayani kendaraan blokir dan kendaraan bermotor angkutan penumpang umum.
5. Petugas loket pendaftaran menerima dokumen dari wajib pajak berupa BPKB Asli, STNKB Asli, KTP Asli, selanjutnya melakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen dan melakukan validasi dokumen dengan scanner.
6. Petugas loket Pembayaran dan Penyerahan memberitahukan jumlah pembayaran yang seharusnya dan selanjutnya menerima pembayaran serta menyerahkan bukti pembayaran kepada Wajib Pajak.
7. Pemanfaatan Pelayanan *Drive Thru* disesuaikan dengan situasi dan kondisi masing-masing daerah.

Berikut Pelayanan yang diberikan kepada para Wajib Pajak Melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru*, pesyaratan-persyaratan antara lain yaitu :

a. Persyaratan yang harus dipenuhi pada Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah :
    1. BPKB, STNK dan KTP asli.

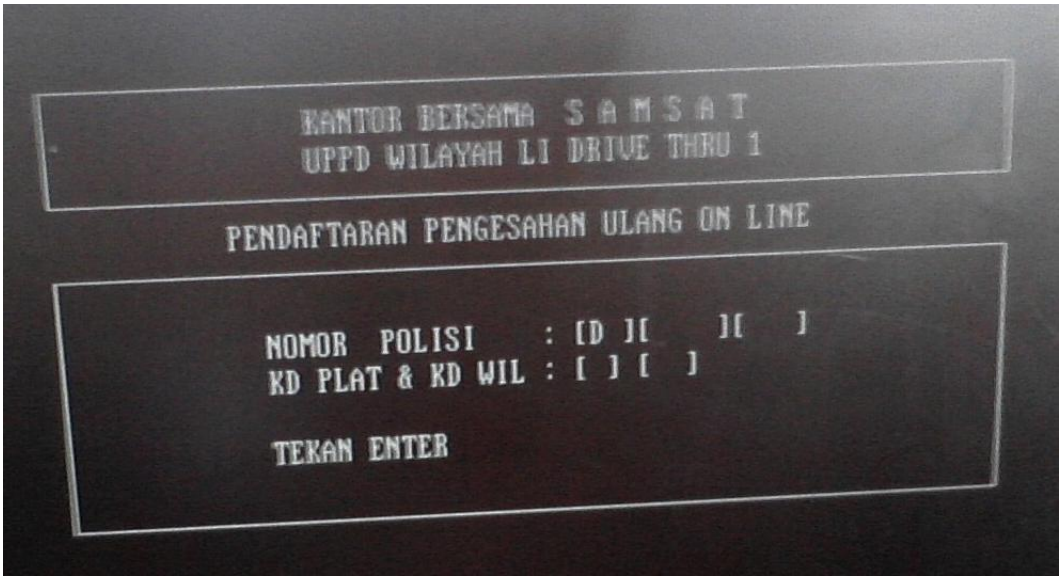
2. STNK yang akan disahkan harus sesuai dengan kendaraannya.
3. Hanya melayani pengesahan 1 (satu) tahun Khusus roda 4 (empat).
4. Hanya melayani kendaraan pribadi.
5. Tidak berlaku untuk kendaraan bermotor berstatus blokir.

b. Maksud, Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan, khususnya untuk permohonan pendaftaran pembayaran SAMSAT *Drive Thru* setiap tahun (pengesahan STNK setiap tahun) secara cepat dan responsif, serta untuk meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat yang menggunakan Pelayanan Samsat *Drive Thru.*

c. Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini bertujuan :
   1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi dalam waktu cepat dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam rangka reformasi birokrasi.
   2. Percepatan pelayanan kepada masyarakat selaku pemilik kendaraan bermotor agar benar-benar merasa mendapatkan pelayanan Samsat dengan mudah, cepat dan baik.
   3. Rangka turut mendukung program Otonomi Daerah Provinsi Jawa Barat khususnya kebijakan peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah) melalui peningkatan pelayanan/pungutan SAMSAT *Drive Thru* di Wilayah Provinsi Jawa Barat Khususnya di Kota Bandung.

Berikut adalah Tampilan Pelayanan Samsat *Drive Thru* guna meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ kepada masyarakat:

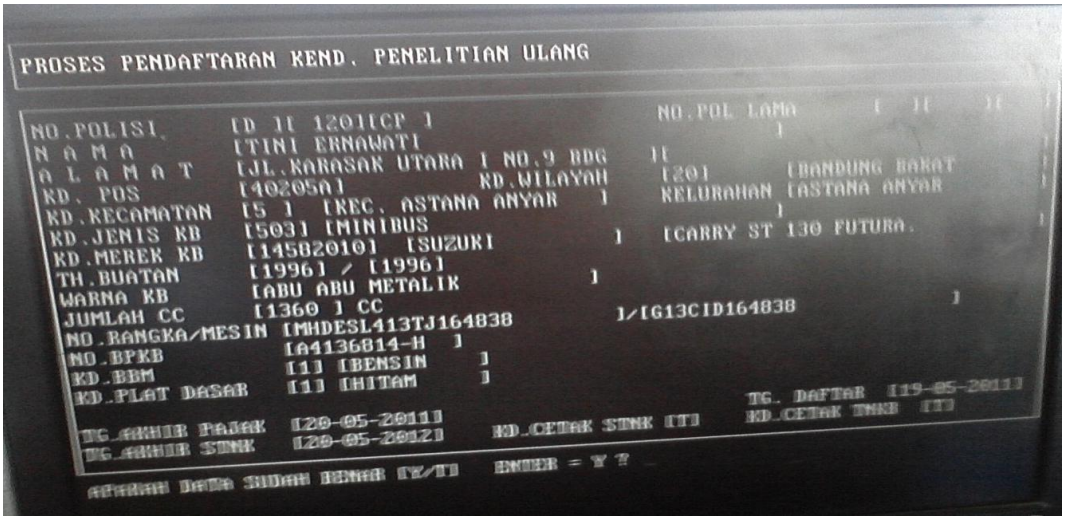
Gambar 4.2
Tampilan Pelayanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2015



Sumber: Sub Bagian Pelayanan Samsat Drive Thru pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno HattaTahun 2015.

Tampilan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di atas menjelaskan tentang bagaimana proses pelayanan yaitu seperti, memasukan atau mengidentifikasi kendaraan para wajib pajak kendaraan yaitu, Nomor Polisi, Kode Plat Kendaraan, Kode Wilayah, kemudian petugas Pelayanan Samsat *Drive Thru* memproses data seperti gambar berikut ini :

Gambar 4.3
Proses Pendaftaran Pelayanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2015



Sumber: Sub Bagian Pelayanan Samsat Drive Thru pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta Tahun 2015.

Proses pendaftaran kendaraan seperti gambar di atas adalah terlihat bagaimana data yang sesuai dengan persyaratan kententuan yang berlaku yaitu seperti nama asli sesuai STNK, PKB, kemudian petugas Pelayanan Samsat *Drive Thru* memberikan berapa jumlah pajak kendaraan yang harus dibayar para pengguna kendaraan seperti pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, waktu pelayanan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta khususnya Pelayanan Samsat *Drive Thru* cukup singkat dan tidak memakan waktu banyak, hanya cukup 5 menit (Cepat, Mudah dan Murah).

Tabel 4.1
Jumlah Pendapatan Pelayanan Samsat *Drive Thru*

NO	BULAN	R2	R4	JML	RUPIAH
1	JANUARI	1409	738	2147	1.174.182.348
2	FEBRUARI	919	562	1481	820.477.975
3	MARET	1116	597	1713	898.795.600
4	APRIL	1397	754	2151	1.147.961.111
5	MEI	1416	722	2138	1.117.501.425
6	JUNI	1363	678	2041	1.069.480.753
7	JULI	1584	918	2502	1.276.078.183
8	AGUSTUS	1841	828	2669	1.457.335.525
9	SEPTEMBER	1947	911	2858	1.527.929.730
10	OKTOBER	2300	994	3294	1.583.010.100
11	NOVEMBER	2023	875	2898	1.509.119.100
12	DESEMBER	1813	907	2720	1.310.590.000
	TOTAL	19128	9484	28612	14.892.461.850

Sumber: Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tahun 2015

Jumlah Pendapatan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tahun 2010 pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, jelas terlihat bahwa para pengguna kendaraan roda dua dan roda empat khususnya di Kota Bandung yang melakukan Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini cukup banyak, dimana dari hasil survey di lapangan bahwa tingakat kepuasan masyarakan akan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sangat puas dan masyarakat merasa mudah dalam hal pelayanan yang diberikan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta guna tercapainya pelayanan publik.

4.2 Profesionalisme Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

4.2.1 Keahlian Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Keahlian merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini di karenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Keahlian aparatur dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kesopanan dalam komunikasi baik bahasa, raut muka dan bahasa tubuh.

Berdasarkan penelitian dan hasil wawancara, bahwa untuk meningkatkan keahlian aparatur di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta pelaksanaan yang dilakukanya yaitu: *pertama* melakukan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etos kerja. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melakukan berbagai macam kegiatan seperti *tour of area* dan *tour of duty*.

Kedua melakukan pembinaan dan pendidikan pegawai, dimana dapat meningkatkan *profesionalisme* kerja dan pegawai memiliki wawasan yang luas. *Ketiga* pengadaan pegawai, dimana Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno

Hatta tidak dilibatkan secara langsung terhadap pengadaan pegawai, hal ini dikarenakan menjadi kewenangan pusat. Seharusnya Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat dilibatkan secara langsung dalam pengadaan pegawai yang akan bekerja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, karena aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mengetahui kreteria calon pegawai yang bagaimana yang bekerja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Keempat melakukan tindakan disiplin pegawai, adanya tindakan disiplin berupa teguran dan pemecatan terhadap pegawai yang tidak mematuhi aturan yang berlaku, tindakan yang benar untuk memotivasi pegawai supaya mematuhi segala peraturan yang berlaku. *Kelima* melakukan kenaikan pensiun pegawai, dimana Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta memperhatikan pensiun pegawai yang sudah mengabdikan dirinya untuk bekerja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Keenam pengelolaan gaji pegawai, adanya pengelolaan gaji pegawai oleh Sub bagian Tata Usaha sudah sesuai dengan tugasnya. Gaji pegawai di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sudah ditentukan dari pusat dan yang membedakannya berdasarkan golongan dan jabatan. *Ketujuh* Kenaikan Pangkat Pegawai, adanya kenaikan pangkat pegawai Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat meingkatkan kinerja pegawai Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Ketujuh: pelaksanaan yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau

aparatur setempat. Meningkatnya kualitas aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat mempermudah pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ atau masalah lainnya dan meningkatkan pelayanan yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Berdasarkan keterangan dari masyarakat mengenai keahlian aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dikatakan belum baik, karena jika Pelayanan Samsat *Drive Thru* mengalami kerusakan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat dipergunakan lagi. Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta kurang mempunyai keahlian pengetahuan, dan keterampilan untuk mengoperasionalisasikan Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta bertanggung jawab terhadap kepastian hukum. Aparaturnya pun menjalankan proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ berdasarkan prosedur-prosedur yang berlaku. Aparatur yang melayani proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melakukan pelayanan harus memberikan kemudahan, dan tidak membeda-bedakan latar belakang masyarakat yang sedang melaksanakan pengurusan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ .

Aparatur adalah unsur penggerak dan pelaksana dari Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Dalam hal ini keahlian aparatur yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah Profesionalisme yang memiliki potensi yang handal atau

aparatur yang mempunyai keahlian untuk mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut.

Potensi yang handal tersebut di atas dapat dilihat berdasarkan kriteria yang diperlukan, kriteria yang utama diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalisasikannya serta ahli dalam pelayanan informasi. Masih banyak para aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang kurang menguasai komputerisasi, dan banyak juga yang sudah menguasai dan ahli dalam mengoperasionalisasikan komputer.

Keahlian aparatur yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta belum dapat dikatakan memadai, karena belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Oleh karena itu pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah terlaksana dengan baik tetapi belum maksimal, untuk mengatasinya Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

4.2.2 Kemampuan Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Kemampuan para pelaksana dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, tinggi dan rendahnya Kemampuan para pelaksana mempengaruhi terhadap terlaksananya kualitas pelayanan publik tersebut. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai tingkat Kemampuan yang tinggi untuk

mengoperasionalisasikan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan Pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Kemampuan yang tinggi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menunjukan keberhasilan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dengan pelayanan terhadap Pengesahan STNK, PKB dan SWDKLLJ. Kemampuan yang tinggi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ditunjukan dengan pendidikan, pendalaman dan pemahaman yang tinggi. Pendidikan yang tinggi di tunjukan dengan aparatur yang menguasai PelayananSamsat *Drive Thru* dan memberikan pengertian, pengetahuan, kepastian, ketegasan dan penjelasan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* untuk meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Pemahaman yang tinggi ditunjukan dengan berhasilnya pelaksanaan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dan menggugah kesadaran masyarakat sehingga membangkitkan motivasi untuk pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta . Pengetahuan, pendalaman dan pemahaman yang tinggi maka aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam menerima Pelayanan Samsat *Drive Thru* dan dapat melaksanakan Pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta , bahwa Kemampuan yang tinggi sangat mempengaruhi para aparatur dalam meningkatkan Pelayanan Samsat *Drive Thru*guna menigkatkan pelayanan publik. Tingkat kemampuan yang tinggi aparatur

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan memberi hasil yang optimal dengan dukungan dan partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Pemberdayaan yang dilakukan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap aparaturnya menyebabkan meningkatnya kemampuan aparaturnya, sehingga dapat terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan publik. Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan didukung kemampuan yang tinggi dapat memberikan pengertian, pengetahuan, kepastian, ketegasan dan penjelasan terhadap masyarakat tentang implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .

Kemampuan yang tinggi juga ditujukan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membantu melaksanakan fungsi dari Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut. Masyarakat hanya dituntut untuk menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah disediakan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta , salah satunya fasilitas Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta juga mengatakan bahwa kemampuan yang rendah akan menjadi penghambat terhadap pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* sehingga dapat menurunkan tingkat pelayanan terhadap masyarakat. Tingkat pelayanan yang rendah akan mewujudkan dampak

kurang baik terhadap keadaan pelayanan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta . Kemampuan aparatur yang rendah dapat menimbulkan dampak yang kurang baik, dampak tersebut, misalnya: *pertama*, kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang telah menjadi tanggung jawab aparatur, akibatnya aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan seenaknya.

Kedua, Sistem, prosedur dan metode tidak memadai sehingga mekanisme kerja kerja tidak berjalan. *Ketiga*, pengorganisasian tugas pelayanan yang hancur sehingga terjadi tumpang tindih dan atau tercecernya suatu tugas. *Keempat*, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup sehingga tidak tenang dalam bekerja. *Kelima*, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya sehingga hasil pekerjaan tidak memenuhi standard. *Keenam*, Tidak tersedia pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban. Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sudah baik dalam menunjukan kemampuannya tetapi belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan pelaksanaan kualitas Pelayanan Samsat *Drive Thru* ditunjang juga dengan kemampuan yang tinggi.

Masyarakat yang sedang mengurus pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ merasakan hasil dari Kualitas Pelayanan Publik Samsat *Drive Thru* yang ditunjang oleh kemampuan aparatur yang tinggi. Hasilnya yaitu terlaksananya pelayanan yang diberikan Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, walaupun belum maksimal tetapi pelayanan tersebut sudah cukup baik dan memenuhi standar pelayanan.

Standar pelayanan yang diberikan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta memudahkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dan merasa nyaman, aman, dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, kemudahan tersebut karena dengan tingkat intensitas aparaturnya yang meningkat dan terlaksananya Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Tingkat intensitas pun ditunjukan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan memperlakukan masyarakat yang sama antara yang satu dengan yang lainnya, tanpa membeda-bedakan status apapun, aparatur juga dapat bersikap jujur dalam mengahadapi masyarakat demi terciptanya administrasi pembayaran pajak kendaraan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .

4.3 Kepemimpinan Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

4.3.1 Komunikasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Proses pelayanan publik berjalan baik apabila komunikasi yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hattaadalah terwujudnya pelayanan pengesahan

STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Kota Bandung melalui pelayanan yang profesional.

Karena itu, untuk mencapai tujuan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta salah satunya dengan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya. Terwujudnya pelayanan yang diberikan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik yang profesional dibidangnya.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang dicapai.

Penyampaian informasi tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* yaitu pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui petugas pelayanan yang telah disediakan. Penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan jaringan komputerisasi yang berbasis *data base* yang didalamnya terdapat informasi alur pelayanan, informasi produk pembayaran pajak, jenis persyaratan dan lain-lainnya. Penyampaian informasi pembayaran pajak kendaraan melalui jaringan komputerisasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta di namakan Pelayanan Samsat *Drive Thru*, jika ingin mengetahui lebih jelas tentang pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat diakses melalui *Website* *www.dispenda.jabarprov.go.id*.

Pelayanan Samsat *Drive Thru* merupakan penyampaian informasi yang cukup berguna dan bermanfaat, dengan adanya Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat membantu masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ . Persyaratan dan langkah-langkah mayarakat untuk melakukan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ sudah tersedia didalam Pelayanan Samsat *Drive Thru*, masyarakat tinggal membawa persyaratan-persyaratan yang harus di bawah seperti KTP sesuai nama yang ada pada STNK, PKB dan SWDKLLJ dan kendaraannya.

Masyarakat bisa melihat proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ secara langsung di Pelayanan Samsat *Drive Thru*, karena Pelayanan Samsat *Drive Thru* cukup mudah untuk digunakan. Pelayanan Samsat *Drive Thru* memberikan kemudahan terhadap masyarakat, mengingat kurangnya kesiapan masyarakat untuk menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi. Karena itu, Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta membuat dan mendesain Pelayanan Samsat *Drive Thru* dengan cukup mudah untuk digunakan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyampaian informasi tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta cukup dimengerti oleh sebagian masyarakat Kota Bandung, pihak pelaksana pelayanan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tujuan dari Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut. Tujuan implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* yaitu untuk meningkatkan pelayanan di bidang pengesahan STNK, pembayaram PKB dan SWDKLLJ serta

mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan, karena urusan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ membutuhkan cara kerja yang cepat atau tidak berbelit-belit, tepat terhadap sasaran yang akan di capai dan akurat.

Proses penyampaian informasi melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* dilakukan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, untuk mempermudah dalam menyelesaikan kepentingan masyarakat dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Kebijakan ini diambil agar penyampaian informasi tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, diketahui seluruh elemen masyarakat yang akan mendaftarkan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ .

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus urusan pajak kendaraan dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, bahwa masyarakat mengetahui penyampaian informasi tentang persyaratan dan prosedur Pelayanan Samsat *Drive Thru* karena sistem tersebut mudah dimengerti. Sebagian masyarakat juga ada yang mengetahui penyampaian informasi berkaitan dengan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan cara bertanya langsung kepada petugas pelayanan atau melalui *website* yang telah disediakan.

Komunikasi yang berlangsung antara masyarakat dengan petugas pelayanan cukup transparan. Sebagian masyarakat bertanya langsung kepada petugas pelayanan yaitu aparatur yang sedang bertugas, tanpa menggunakan fungsi dari

Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut. Padahal penyampaian informasi lewat Pelayanan Samsat *Drive Thru* lebih jelas, mudah dimengerti dan dapat dipertanggung jawabkan.

Masyarakat yang datang langsung ke Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tersebut menanyakan langsung kepada petugas pelayanan, biasanya petugas tersebut mengarahkan terlebih dahulu untuk memberitahukan langsung persyaratan yang harus diilengkapi oleh masyarakat guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Petugas pelayanan memberikan informasi jika masyarakat kurang mengerti akan menggunakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* dan keingintahuan lebih jauh terhadap proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ .

4.3.2 Agenda Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Kepemimpinan sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam kualitas Pelayanan Samsat *Dirve Thru*, salah satu aspek yang terpenting yaitu mempunyai agenda yang tetap atau dalam hal ini adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berpedoman kepada: *pertama,* rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi,

tujuan dan sasaran strategis Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. *Kedua*, rencana kinerja Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

SOP di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta bertujuan untuk kedepan dengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki, serta faktor lingkungan yang mempengaruhinya. SOP di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berfungsi sebagai berikut: *pertama*, memperlancar tugas petugas atau pegawai, tim atau unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan. *Kedua*, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak bila terjadi penyimpangan. *Ketiga*, mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. Maksud dari adanya SOP di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta adalah guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yaitu memberikan kemudahan dalam mengurus urusan pertanahan, memberikan pelayanan yang secara wajar kepada masyarakat, memberikan perlakuan yang jujur dan memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat yang sedang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Dalam hal ini peran dari birokrasi penting dalam implementasi kebijakan Peayanan Samsat *Dirve Thru* untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta , dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada rencana kinerjanya. Rencana kinerja

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mencakup sasaran, program dan kegiatan yang dilaksanakan dengan melihat Rencana Strategis (Renstra). Sasaran dalam Renstra disajikan bersama indikator kinerjanya, sedangkan program disajikan sebagai strategi yang relevan dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Kegiatan disajikan dengan mengacu pada program yang relevan, sehingga kegiatan yang dirumuskan dalam Renstra merupakan rincian yang sistematis dari program yang akan dilaksanakan. Dalam komponen kegiatan ditetapkan kelompok indikator kinerja kegiatan, yang meliputi masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*). Hal ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kompetensi aparatur dibidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta , dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian kinerjanya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat sanksi tegas yang diberikan oleh Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta kepada aparatur yang melanggarnya. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan profesinya masing-masing, sehingga tidak ada satu aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan.

Struktur birokrasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa aparatur

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta di kepalai oleh seorang Kepala Kantor, di bawahnya terdapat Sub Bagian Tata Usaha dan di bawahnya terdapat seksi-seksi dan Sub Seksi lainnya. Bagian-bagian tersebut menjalankan tugas secara profesional yaitu perlu keahlian atau pengetahuan, keterampilan dan integritas yang tinggi. Hal ini dilakukan bertujuan agar pelaksanaan Implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dalam meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Agenda struktur organisasi dalam melaksanakan penyelenggaraan pendaftaran melalui Pelayanan Samsat *Dirve Thru* cukup harmonis dan kondusif, dengan kerja sama yang diterapkan secara kekeluargaan antara sesama aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, Selama melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur telah melaksanakan tugas sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan, serta memahami bahwa aparatur merupakan pengabdi masyarakat dan mengutamakan kepentingan serta menjaga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Agenda Struktur organisasi atau suasana kerja yang diterapkan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta khususnya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ telah menciptakan suasana kerja yang cukup nyaman dalam memberikan pelayanan pengesahan STNK, pembayaan PKB dan SWDKLLJ kepada masyarakat. Berpedoman dan menjaga komitmen yang telah dibentuk seperti SOP dalam melayani pelayanan kepada masyarakat yaitu tetap

berusaha dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam menciptakan kultur organisasi pelayanan yang kondusif pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Dirve Thru*, berdasarkan struktur organisasinya yaitu tetap menjaga kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kerjasama antara aparatur yaitu dengan cara membangun sistem kebersamaan serta hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam rangka meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Dirve Thru* kepada masyarakat dan berpedoman kepada tujuan organisasi seperti Agenda yang telah dibentuk, yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima yang profesional. Seluruh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan agenda standar operasional.

Pelaksanakan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dibutuhkan agenda untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan menurut peraturan yang ada. Mereka juga menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan akselerasi

pelayanan Pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat tercapai.

4.3.3 Memecahkan Masalah Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Memecahkan masalah ialah salah satu hal yang harus ditanggapi dan juga direspon oleh SAMSAT *Drive Thru* agar masyarakat lebih percaya dalam melakukan pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat saat melakukan pelayanan pada SAMSAT Drive Thru. Menurut masyarakat yang peneliti wawancarai saat melakukan penelitian di SAMSAT *Drive Thru* masih banyak kekurang yang terjadi pada saat aparatur memecahkan masalah pada pelayanan yang terjadi bidang pelayanan perpanjangan STNK. Pemecahan masalah harusnya lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat bisa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur agar sesuai dengan harapan masyarakat pada setiap perbaikan pelayanan.

SAMSAT *Drive Thru* harusnya lebih diperbaiki lagi agar memperkecil masalah yang terjadi sehingga masalah yang timbul dan juga keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan dibidang perpanjangan STNK bisa memuaskan masyarakat. Solusi yang diberikan memang sudah baik rencananya akan tetapi dalam implementasi yang terjadi di SAMSAT tidak sesaui dengan tujuan yang seharusnya karena masih banyaknya mesin yang tidak berfungsi dan juga rusak oleh karena itu harusnya Drive Thru tidak hanya memberikan solusi saja tetapi

pada pelaksanaan implementasinya kurangnya pengawasan dan juga feedback dari aparatur kurang baik dalam pemecahan masalah.

Memecahkan masalah dalam kualitas pelayanan publik SAMSAT *Drive Thru* pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung, masih belum maksimal meskipun solusi yang digagas sudah baik akan tetapi implemantasi dan juga keadaan di SAMSAT dalam menyelesaikan masalah belum dibilang baik karena banyaknya masalah yang belum diberi tanggapan oleh pihak aparatur SAMSAT agar masyarakat bisa lebih percaya kepada pemerintah dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut peneliti harus adanya pengawasan pada setiap solusi yang diberikan untuk perbaikan implementasi pada setiap pelayanan perpanjangan STNK, bagian pemerintah harus ada perbaikan yang signifikan agar sesuai dengan harapan masyarakat dan juga agar masyarakat lebih bisa menikmati fasilitas publik yang diberikan oleh pemerintah di SAMSAT *Drive Thru* Kota Bandung.

4.4. Kewenangan Diskresi Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Kewenangan diskresi sangat diperlukan dalam pelayanan publik agar jalannya pelayanan bisa sesuai dengan sebagaimana mestinya pelayanan, jika ada masalah yang terjadi dalam pelayanan publik maka aparatur tidak harus melapor ke atasan harusnya aparatur di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung punya solusi atau inisiatif untuk memperbaiki pelayanan yang terdapat masalah agar pelayanan publik pada SAMSAT Drive Thru bisa terus berjalan dengan baiki dan

sesuai dengan pelayanan yang seharusnya agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam melakukan pelayanan.

Menurut beberapa masyarakat repon dan tanggung jawab garus dimiliki oleh setiap aparatur yang mengatur dan menjalani sistem SAMSAT Drive Thru agar program ini sesuai dengan tujuan program ini dibuat atau dirancang yaitu untuk mempermudah masyarakat melakukan pelayanan dan membersempit atau memperkecil birokrasi yang berbelit agar pelayanan bisa cepat dan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

Menurut peneliti keadaan di lingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada SAMSAT Drive Thru sudah cukup dalam menanggapi tetapi masih ada hal yang kurang baik seshingga belum terlalu memberikan solusi apada pelayanan publik pada perpanjangan STNK di SAMSAT Kota Bandung yang sesuai dengan kebutuhan, harus adanya perbaikan dalam bidang kinerja, pengelolaan dan juga perbaikan dibilang lainnya atau inisiatif dalam mengambil keputusan untuk memecahkan masalah yang tejadi pada pelayanan SAMSAT Drive Thru yang ada di Kota Bandung agar masyarakat lebih suka menggunakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

4.4.1 Kemampuan Memecahkan Masalah Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Kemampuan memecahkan masalah ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh aparatur agar masalah yang dihadapi masyarakat pengguna jasa pelayanan

bisa sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang ada di Kota Bandung dalam bidang pelayanan perpanjangan SNTK kemampuan memecahkan masalah harus dimiliki oleh aparatur SAMSAT *Drive Thru* agar setiap masalah yang terjadi dibidang pelayanan. Kemampuan memcahkan masalah sangat penting dimiliki oleh setiap aparatur agar jalannya pemerintahan dan setiap permasalahan yang datang bisa sesuai dengan kebutuhan para masyarakat pengguna jasa layanan pembuatan STNK.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan penelitian di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung kemampuan memecahkan masalah yang dimiliki oleh aparatur sesuai dengan hasil wawancara bersama masyarakat pengguna layanan harusnya ada terus peningkatan perbaikan pelayanan yang dilakukan agar semua masalahan dan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan, serta dapat memberikan kepuasan pengguna layanan sebagaimana visi dan misi serta tujuan dari adanya pelayanan Drive Thru tersebut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam memperpanjang STNK dan juga dapat mempermudah masyarakat melakukan pelayanan yang dibutuhkan agar sesuai dengan keinginan masyarakat dan kepercayaan serta kerja keras memperbaiki pelayanan pemerintah bisa terlihat dikalangan masyarakat.

4.4.2 Kelonggaran Pelayanan Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Kelonggaran pelayanan pada kualitas pelayanan publik SAMSAT Drive Thru memang sudah sangat cukup baik akan tetapi masih banyak yang harus dibenahi

dalam hal ini terutama cara pelayanan dan penggunaan pelayanan. Kelonggaran pelayanan memang merupakan hal yang dapat mempermudah masyarakat melakukan pelayanan dibidang perpanjangan STNK pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa masyarakat ialah kelonggaran dalam pelayanan seharusnya dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses atau menggunakan pelayanan apapun yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah setempat agar kepuasan dapat tercipta dikalangan masyarakat khususnya Kota Bandung. Masih belum efektifnya implemrntasi program ini membuat kelonggaran atau permudahan saat melakukan pelayanan terasa sia-sia dikalangan masyarakat harusnya kelonggaran dibarangi dengan pengawasan yang baik yang dilakukan oleh pemerintahn agar pelayanan publik yang ada di Kota Bandung dalam bidang pelayanan perpanjangan STNK.

Kelonggaran dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan SAMSAT Drive Thru ini belum maksimal dengan dibarangi kinerja yang baik oleh aparatur dalam memperbaiki masalah pelayanan publik agar masyarakat puas terhadap perbaikan pelayanan yang diberikan untuk mesyarakat oleh pemerintah atau aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam program SAMSAT Drive Thru untuk mempermudah pelayanan perpanjangan surat agar masyarakat tidak malas dalam melakukan kewajibannya melakukan perpanjangan dalam pelayanan perizinan STNK di Kota Bandung.