BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan membahas dan menganalisis data hasil penelitian yang dilakukan, tentang ”Strategi Pelayanan Kepolisian Daerah Kota Bandung Melalui layanan Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Jasa STNK”. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, maka dalam bab ini metode utama yang peneliti gunakan adalah teknik wawancara untuk memperoleh data.

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Peneliti melakukan beberapa tahapan yaitu dengan membuat draft pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kinerja yang akan ditanyakan kepada narasumber, kemudian melakukan wawancara langsung dengan narasumber secara mendalam, melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk melihat secara langsung bagaimana kegiatan layanan SAMSAT keliling tersebut, dan menganalisis data dari hasil wawancara dengan narasumber.

Pertanyaan disusun dalam suatu draft sehingga pertanyaan untuk setiap responden sama. Wawancara dilakukan langsung dengan Kepala seksi STNK yaitu Kompol Yofie girianto S.Ik. Untuk memperkuat data serta menilai dan membandingkan hasil wawancara tersebut, maka dilakukan pula wawancara dengan Perwira Administrasi yaitu Iptu Kurnia S.Pd. Wawancara tersebut berisi pertanyaan yang menyangkut permasalahan yang diteliti dan sifatnya terbuka, dimana informan diberikan kebebasan dan terbuka dalam menjawab pertanyaan

tanpa diberikan alternatif jawaban dari peneliti. Wawancara dengan Kepala seksie STNK, Kompol Yofie Girianto S.Ik dilakukan di Kantor POLDA JABAR, pada hari senin 12 Juli 2010, sedangkan dengan Pamin Sie STNK, Iptu Kurnia S.Pd dilakukan di kantor SAMSAT Bandung, pada hari Rabu 14 Juli 2010.

Gambar 4.1.
Wawancara Peneliti dengan Bapak Iptu Kurnia S.Pd



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2010

Selain wawancara, teknik lain yang digunakan adalah melalui studi kepustakaan, yaitu dengan mengambil sumber referensi yang sesuai atau relevan dengan permasalahan yang diteliti, dan melakukan pengamatan yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan.

Agar pembahasan lebih terarah dan sistematis maka peneliti membagi menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Deskripsi Identitas Informan.
2. Deskripsi Hasil penelitian.
3. Pembahasan Hasil Penelitian.

4.1. Deskripsi Identitas Informan

Informan merupakan sumber informasi. Informan yang baik adalah informan yang membantu etnografer pemula dalam mempelajari budaya informan, pada waktu yang sama pemula itu juga belajar mengenai keterampilan mewawancarai. (Spradley, 1997; 61)

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah sebanyak 4 (empat) orang yaitu, Kompol Yofie Girianto S.Ik sebagai Kasi STNK, Iptu Kurnia S.Pd sebagai Pamin Sie STNK, Hadi sebagai operator dan Evik sebagai bendahara. Peneliti mengambil 2 (dua) orang sebagai informan untuk diwawancara karena dirasa mampu mewakili sebagai informan. Kedua informan tersebut yaitu, Kompol Yofie Girianto S.Ik sebagai Kasi STNK, dan Iptu Kurnia S.Pd sebagai Pamin Sie STNK.

Kedua Informan kunci dalam penelitian ini berasal dari daerah yang berbeda. Akan tetapi mereka sama-sama tinggal di Bandung karena pekerjaan mereka. Informan dalam penelitian ini termasuk pada kalangan atas. Ini terlihat dari status ekonomi, pekerjaan, serta jabatan mereka.

4.1.1. Kompol Yofie Girianto Putro S.Ik

Surabaya adalah ibukota Provinsi Jawa Timur. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Dengan jumlah penduduk metropolisnya yang mencapai 3 juta jiwa, Surabaya merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di kawasan Indonesia timur. Surabaya terkenal dengan sebutan Kota Pahlawan karena sejarahnya yang sangat diperhitungkan dalam

perjuangan merebut kemerdekaan bangsa Indonesia dari penjajah. Di tanah jawa inilah pada tanggal 18 Februari 1966, seorang pria yang diberi nama Yofie Girianto Putro dilahirkan. Beliau dikenal sebagai seseorang yang mempunyai kepribadian yang santun, dan ramah.

Dengan berbekal amanah serta tanggung jawab yang tinggi, Beliau mampu mancapai cita-citanya untuk menjadi seorang POLRI. Di umurnya yang sekarang genap 44 tahun, hingga sekarang Beliau memiliki pangkat Komisaris Polisi dan menjabat sebagai Kepala Seksie STNK POLDA JABAR Bandung. Dengan sikap kerja yang bersungguh-sungguh menyalakan cita-cita, mengukuhkan tekad dan membangkitkan harapan saat menjalankan tugasnya, menjadi panutan para bawahan-bawahannya. Sebelum menjabat sebagai Kepala Seksie STNK di POLDA JABAR, Beliau juga berpengalaman kerja dengan menjabat sebagai kepala Bagian Operasi di POLRES Bogor.

Di Perumahan Pinus Regensi Jl. Soekarno Hatta Bandung yang dikenal sebagai perumahan kelas menengah atas, disitulah saat ini beliau tinggal, tepatnya di Blok C, No 24. Beliau tinggal bersama seorang istri dan dikaruniai empat orang anak.

4.1.2. Iptu Kurnia S.Pd

Pada tanggal 05 September 1971, Di Kota Bandung yang terkenal dengan sebutan kota kembang, dilahirkan seorang pria yang di beri nama Kurnia. Di masa remajanya Beliau dikenal dengan sikap humorisnya yang tinggi, rasa humornya itulah yang mebuat beliau

mudah akrab dengan siapapun. Dibalik sikapnya yang humoris, Beliau dikenal memiliki sikap teladan, berjiwa besar dan selalu membangun semangat serta menumbuhkan ide dan gagasan kepada orang-orang terdekatnya. Beliau adalah lulusan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Dan mempunyai gelar sarjana pendidikan

Dengan kematangan pribadinya, Beliau mampu mengejar cita-citanya untuk menjadi seorang POLRI dan mengabdi kepada negara. Pada saat ini, Beliau memiliki pangkat Inspektur Satu dan menjabat sebagai Perwira Administrasi STNK di Kantor SAMSAT Bandung. Dengan memiliki visi yang sangat jauh ke depan, mampu memotivasi baik lewat keteladanan maupun kata-katanya yang arif, sosok Beliau menjadi sosok yang sangat diperlukan di lingkungan kerjanya.

Sosok beliau yang patut untuk dijadikan panutan, bukan hanya di tempat kerjannya saja, tetapi juga di tempat tinggalnya yang berperan sebagai anggota keluarga, sebagai suami dari seorang istri dan sebagai ayah dari kedua orang anaknya. Beliau hidup harmonis bersama istri dan kedua anaknya yang pada Saat ini Beliau tinggal di Jl. Cicengkrang 1, Komplek Pasanggrahan Indah Blok B, No. 18, Bandung.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. *Perspectif* yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, bahwa sejalan dengan peningkatan pelayanan publik (*publicservice*), kepolisian daerah Kota Bandung telah dihadapkan pada tantangan era pasar bebas dan globalisasi. Sesuai dengan perubahan dan tuntutan masyarakat di bidang pelayanan publik (*publicservice*), kepolisian daerah Kota Bandung telah berupaya meningkatkan kualitas, peningkatan dan penyesuaian teknologi pelayanan, dan manajemen pemberian layanan publik yang handal.

Menurut Miftah Thoha, Pelayanan publik adalah "sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang / kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu". (Miftah Thoha, 1991).

Pelayanan publik mengandung ukuran-ukuran dan nilai-nilai yang berbeda-beda di masyarakat. Nilai-nilai dan ukuran yang berbeda-beda inilah menyebabkan tuntutan masyarakat yang berbeda-beda pula, sehingga penyelenggraaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dirasakan rendah kualitasnya.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, misalnya Chitwood yang dikutip oleh

Frederickson, menyebutkan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka bisa dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu :

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.
2. Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk berpratoli dalam wilayah tertentu berbeda-beda berdasarkan angka kriminalitas.
3. Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: satu, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan. Dua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan. (Frederickson, G, 1988).

Dalam penelitian ini pelayanan jasa STNK merupakan peningkatan pelayanan terhadap pengguna jasa STNK. Peningkatan pelayanan tersebut harus dilakukan karena tuntutan dalam era reformasi dan masyarakat yang semakin mengetahui dan menyadari apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka, maka pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan suatu keharusan untuk dilakukan oleh kepolisian daerah Kota Bandung dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Bandung. Dengan demikian kepolisian daerah Kota Bandung harus mengubah pola berpikir, pendekatan, strategi dan manajemen dalam memberikan pelayanan publik kepada pengguna jasa STNK.

SAMSAT atau Sistem Administrasi Satu Atap yang dilahirkan pada tahun 1976 melalui surat keputusan bersama tiga menteri, yaitu menteri pertahanan dan keamanan/pangalima ABRI, menteri keuangan

dan menteri dalam Negeri merupakan induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penanganan masalah SAMSAT, yang dalam operasionalisasinya secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara (Polri), Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda), dan PT .Jasa Raharja.

Walaupun pelayanan yang dilakukan di SAMSAT tersebut sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun kendala-kendala yang muncul tidak dapat di pungkiri, terutama pada pengguna jasa STNK, di antaranya seperti berkeliarannya para calo dan pemilik kendaraan yang tingkat kesibukannya tinggi atau jauh dari pusat kota. Hal ini senada dengan apa yang telah di ungkapkan oleh Kompol Yofie Girianto S.Ik, melalui wawancara peneliti yang di lakukan di Kantor POLDA JABAR pada hari senin 12 Juli 2010. Beliau mengungkapkan bahwa " Dengan melihat kondisi pelayanan di kantor SAMSAT Bandung yang saya rasa banyak sekali kendala yang menghambat terpenuhinya kebutuhan pengguna jasa, seperti lokasi tempat tinggal pengguna jasa yang berada jauh dengan lokasi SAMSAT Bandung, Selain itu keberadaan calo di sekitar kantor SAMSAT sangat mengganggu. Oleh sebab itulah saya menilai perlu suatu tindak lanjut dari pihak kepolisian untuk memberikan pelayanan alternatif kepada pengguna jasa STNK". Sedangkan menurut Iptu Kurnia S.Pd sebagai Pamin Sie STNK, yang peneliti wawancarai pada hari Rabu 14 Juli 2010 di kantor SAMSAT Bandung, beliau

mengungkapkan bahwa “Kurangnya kesadaran wajib pajak dari pengguna jasa STNK maka akan menghambat kelancaran pembayaran wajib pajak tersebut. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor hambatan seperti beroperasinya para calo dan prosedur perpanjangan STNK yang dinilai pengguna jasa STNK sangat sulit. Oleh karena itulah layanan SAMSAT keliling dibuat”. Perspektif dari kedua informan tersebut dimulai dari pemahaman mereka terhadap situasi dan kondisi pelayanan yang terjadi di kantor SAMSAT Bandung, sehingga kepolisian daerah Kota Bandung melakukan tindak lanjut sebagai langkah awal dalam menyusun strategi.

Dengan melihat hasil wawancara di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Perspectif* yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK, sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh Henry Mintzberg tentang strategi sebagai *Perspektif*. Menurutnya strategi sebagai *Perspektif,* adalah “di mana strategi membentuk misi, dan misi menggambarkan perspektif kepada semua aktivitas”.

4.2.2. Posisi kepolisian daerah kota Bandung pada layanan SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK

Kepolisian dalam hal ini mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotar. Perjalanan panjang lembaga pelayanan publik (SAMSAT) 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.

Sebagai Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertugas membina dan, atas kewenangan yang ditentukan, menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi kegiatan pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta patroli jalan raya yang bersifat antar wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan Badan atau Instansi Pemerintah yang terkait dengan lalu lintas kendaraan dan jalan raya.

Oleh karena itu Kepolisian daerah kota Bandung menyadari bahwa posisi kepolisian merupakan satu keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan menyangkut pelayanan terhadap masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, kepolisian semakin sadar akan peran dan posisinya. Oleh karena itu disini kepolisian mempunyai hak, wewenang, dan kewajiban untuk berperan dalam layanan SAMSAT keliling tersebut, Sebagaimana yang telah di ungkapkan oleh Kompol Yofie Girianto S.Ik, melalui wawancara peneliti. Beliau mengungkapkan bahwa " Kami sebagai kepolisian yang bergerak di bidang pelayanan, menyelenggarakan fungsi pelayanan meliputi registrasi dan identifikasi

setiap pendaftaran STNK". Beliau juga mengungkapkan bahwa haknya sebagai kepolisian adalah menindak tegas terhadap praktek percaloan.

Dengan apa yang sudah di ungkapkan oleh Bapak Yofie Girianto di atas maka hal tersebut sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh Henry Mintzberg tentang strategi sebagai posisi yaitu di mana dicari pilihan untuk bersaing. Maksud bersaing disini adalah, Kepolisian, Dispenda dan Jasa Raharja, saling berperan penting dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna jasa STNK, di antaranya melalui layanan SAMSAT keliling yang di selenggarakan atas kerja sama ketiga lembaga tersebut. Dan masing-masing ketiga lembaga tersebut berusaha untuk meningkatkan citranya di mata masyarakat dengan cara meningkatkan hubungan baik di antara ketiganya.

4.2.3. Tujuan yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK

Pentingnya meningkatkan prestasi atas pelayanan kepada pengguna jasa STNK, merupakan prioritas dari jajaran Kepolisian, sehingga masyarakat selaku wajib pajak lebih diuntungkan. pengguna jasa STNK harus terlayani dalam waktu tidak terlalu lama, sehingga pengguna jasa STNK merasa senang membayar pajak, tanpa harus mnggunakan para calo sebagai jalan alternatif. Pelayanan yang diberikan SAMSAT keliling lebih efisien dan semakin profesional. Oleh karena itu, pengguna jasa STNK akan tepat waktu untuk membayar pajak. Pemda pun tidak perlu khawatir pendapatan daerah

akan berkurang. Justru dengan pelayanan yang semakin prima, maka pengguna jasa STNK pun akan antusias membayar pajak dan STNK secara resmi. Selain itu juga, kepercayaan pengguna jasa STNK terhadap pelayanan yang diberikan, akan bertambah, mengingat saat ini jumlah kendaraan dari tahun ke tahun terus bertambah. Samsat keliling merupakan layanan baru, untuk memudahkan pengguna jasa STNK membayar pajak kendaraannya. pengguna jasa STNK dapat membayar pajak tahunan kendaraannya, tanpa harus mendatangi Samsat sesuai domisili kepemilikan kendaraan.

Untuk itu, seluruh komponen SAMSAT agar senantiasa menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dan tidak putus. Ini dimaksudkan agar memperlancar dan mempermudah pelayanan sehingga tidak menyita waktu lama dalam membayar pajak. Hal ini senada dengan apa yang telah di ungkapkan oleh Kompol Yofie Girianto S.Ik, melalui wawancara peneliti, Beliau mengungkapkan bahwa, "Kami bertujuan unuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memberantas praktek percaloan". Selain itu beliau juga mengungkapkan bahwa sosialisai kepada pengguna jasa STNK melalui koran, spanduk dan internet merupakan langkah utama sebelum layanan SAMSAT keliling tersebut di laksanakan.

Namun demikian, pada kesempatan itu, beliau mengatakan adapun tujuan yang dinilai sulit untuk dicapai yaitu belum tercapainya

pelayanan yang merata di setiap lokasi sentra masyarakat Bandung. Hal ini di sebabkan karana sarana dan prasarana yang terbatas.

Peneliti berpendapat bahwa, walaupun sarana dan prasarana masih terbatas, namun dengan kesadaran pengguna jasa STNK yang tinggi dalam membayar pajak, itu akan menjadikan kepolisian terpacu dalam meningkatkan pelayanan, sambil menunggu anggaran turun dari pemerintah pusat, sementara kepolisian tentunya akan lebih mengoptimalkan SAMSAT keliling yang sudah ada. Apa lagi sekarang telah dibenahi dengan memetakan tempat-tempat yang strategis tiap kecamatan guna ditempati kegiatan SAMSAT Keliling serta Jadwal rutin juga telah dibuat, Sebagaimana yang dikatakan oleh Iptu Kurnia S.Pd sebagai Pamin Sie STNK. Beliau mengatakan bahwa "Menetapkan dan menjadwalkan dipenuhi dengan penambahan personil dan sarana prasarana, akan memudahkan terpenuhinya tujuan SAMSAT keliling".

Sedangkan Henry Mintzberg mendefinisikan strategi sebagai 5P, yaitu :

> "strategi sebagai ***PERSPECTIF***, strategi sebagai **POSISI**, strategi sebagai **PERENCANAAN**, strategi sebagai **POLA kegiatan**, dan strategi sebagai **"PENIPUAN"** (*Ploy*) yaitu muslihat rahasia. Sebagai Perspektif, di mana strategi dalam membentuk misi, misi menggambarkan perspektif kepada semua aktivitas. Sebagai Posisi, di mana dicari pilihan untuk bersaing. Sebagai Perencanaan, dalam hal strategi menentukan tujuan performansi perusahaan. Sebagai Pola kegiatan, di mana dalam strategi dibentuk suatu pola, yaitu umpan balik dan penyesuaian."

Merujuk kepada pendapat di atas, peneliti merasa relevan dengan apa yang sudah kepolisian lakukan untuk mencapai tujuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

4.2.4. Perencanaan yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

Kepolisian daerah kota Bandung dalam menyusun perencanaan, baik yang berjangka panjang ataupun yang berjangka pendek direncanakan terlebih dahulu secara cermat dan juga dengan sangat hati-hati, sehingga akan diperoleh hasil-hasil yang nyata.

Perencanaan pada layanan SAMSAT keliling adalah gambaran dari kegiatan protokol yang akan dilaksanakan. Oleh karena itu tahap ini memerlukan persiapan yang sangat matang. Mencakup *timing*, dan susunan acara. Pada tahap ini yang perlu diperhatikan oleh Kepolisian daerah kota Bandung adalah pemilihan tindakan yang akan dijalankan kelak dalam tahap pelaksanaan dan penetapan waktu yang tepat untuk kegiatan yang akan dilaksanakan. Perencanaan di lakukan agar acara yang hendak di selenggarakan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Perencanaan dilakukan berdasarkan pada data-data yang telah diproses pada tahap pengumpulan data atau *Fact-Finding* sebelumnya.

Kepolisian daerah kota Bandung mempunyai Perencanaan sebagai berikut:

- Meningkatkan pemahaman pengguna jasa STNK tentang apa itu SAMSAT keliling, apakah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kepolisian daerah kota Bandung mendapatkan respon yang baik atau tidak.
- Menumbuhkan partisipasi dari pengguna jasa STNK

  Tidak cukup hanya untuk mengetahui dan memahami, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kepolisian daerah kota Bandung juga diharapkan dapat menumbuhkan motivasi dari pada pengguna jasa STNK.
- Menciptakan peranan Kepolisian daerah kota Bandung dalam mensosialisasikan layanan SAMSAT keliling guna membangun Citra Kepolisian daerah kota Bandung.

Melalui wawancara peneliti dengan Kompol Yofie Girianto S.Ik, Perencanaan yang dilakukan salah satunya adalah "Melakukan penyuluhan kepada pengguna jasa STNK melalui spanduk radio, koran dan internet, mengontrol serta mengevaluasi setiap kegiatan pelayanan SAMSAT".

Setelah perencanaan di atas tersusun dengan baik, maka kegiatan layanan SAMSAT kelilingpun dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah di buat, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat dan Polri dapat dilaksanakan dengan baik. Di sini pengguna jasa STNK akan merasa puas atas pelayanan kepolisian, dan kepolisianpun mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat.

Pernyataan-pernyataan diatas, peneliti merasa cukup relevan dengan apa yang di ungkapkan oleh Henry Mintzberg yang mengungkapkan bahwa “Strategi sebagai perencanaan yaitu dalam hal strategi menentukan tujuan performansi perusahaan”.

4.2.5. Pola Kegiatan yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK

Kepolisian daerah kota Bandung telah menyusun pola kegiatan dalam layanan SAMSAT keliling tersebut. Diantaranya adalah dengan mengadakan kegiatan-kegiatan seperti penyuluhan kepada pengguna jasa STNK. Seperti penyuluhan melalui media masa. Adapun media massa yang mempunyai hubungan baik dengan layanan SAMSAT keliling ini adalah Pikiran Rakyat dan Kompas. Sedangkan media elektroniknya yaitu radio Dahlia, sedangkan media lainnya adalah spanduk dan internet.

Gambar 4.2.
Spanduk larangan percaloan di kantor SAMSAT Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2010

Dengan melakukan penyuluhan seperti pemasangan sepanduk larangan percaloan, diharapkan mampu meningkatkan kesadaran diri dari pengguna jasa STNK bahwa praktek percaloan dapat merugikan kepentingan bersama. Oleh karena itu, apa yang dilakukan Kepolisian bisa dijadikan contoh dalam rangka menjadikan calo sebagai musuh bersama. Harus ada pemahaman bersama bahwa praktik calo itu merugikan banyak pihak. Dalam lingkaran Polri sendiri, tidak boleh ada perbedaan persepsi dalam penanganan calo.

Perlu suatu tekad bahwa keberadaan calo yang meresahkan pengguna jasa STNK harus segera mendapat penanganan, supaya kepercayaan terhadap Polri semakin meningkat. Selain pemasangan spanduk larangan percaloan, kegiatan lain yang dilakukan aalah peninjauan langsung ke tempat dimana akan dilaksanakannya layanan SAMSAT keliling. Sebagaimana dengan apa yang dikatakan oleh Kompol Yofie Girianto S.Ik melalui wawancara peneliti dengannya, beliau mengatakan bahwa “Sebelum layanan tersebut dilaksanakan, kami melakukan peninjauan langsung ke lokasi yang akan dilaksanakannya layanan tersebut”.

Dalam pelaksanaannya layanan SAMSAT keliling di lapangan, polisi dituntut untuk bersikap ramah terhadap para pengguna jasa SAMSAT keliling tersebut. Kepolisian daerah kota Bandung mampu menarik simpati pengguna jasa STNK melalui berbagai ragam kreatifitas pendekatan persuasif dan komunikatif, sehingga mampu

mendapatkan kepercayaan pengguna jasa STNK, dan pengguna jasa STNK dapat melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Selain itu sesuai dengan pengamatan peneliti yang peneliti lakukan di lokasi dilaksanakannya layanan SAMSAT keliling, para petugas SAMSAT keliling memiliki standar Etika pelayanan publik yaitu bersikap sopan, sapa dan senyum yang dapat membuat pengguna jasa STNK merasa senang, nyaman dan dihargai, sehingga terdapat kesan dari pengguna jasa STNK bahwa membayar pajak kendaraan Bermotor melalui SAMSAT keliling khususnya di daerah kota Bandung sangat nyaman dan menyenangkan. Hal ini terbukti dengan respon baik serta antusiasnya pengguna jasa STNK terhadap progam SAMSAT keliling tersebut.

Gambar 4.3.

Pelayanan SAMSAT keliling di halaman gedung yogya mall kopo



Sumber :Dokumentasi Peneliti, 2010

Menurut Iptu Kurnia S.Pd sebagai Pamin Sie STNK, yang peneliti wawancarai, Beliau mengatakan bahwa “Berdasrkan hasil analisa dan evaluasi, di setiap bulannya ada peningkatan pendaftaran pengguna jasa STNK yang menggunakan jasa SAMSAT keliling”. Hal ini menandakan bahwa pola kegiatan yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung melalui layanan SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang di format. Hal tersebut sangat relevan dengan apa yang di ungkapkan oleh Henry Mintzberg yang mengungkapkan bahwa “Strategi sebagai pola kegiatan, di mana dalam strategi dibentuk suatu pola, yaitu umpan balik dan penyesuaian.

Peneliti menilai relevan karena semua kegiatan yang telah dilakukan kepolisian mendapat respon dari pengguna jasa STNK terbukti dengan meningkatnya pendapatan pajak asli daerah (PAD).

4.2.6. Strategi yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK

Selain memperkokoh kemitraan dengan masyarakat, kepolisian berusaha untuk dapat menjaga dan memperkokoh keutuhan didalam internal polisi sendiri. Hal ini tentunya untuk membangun polisi yang kuat selain dorongan dari pengguna jasa STNK tentunya tergantung dari sikap, moral, mental dari para polisi itu sendiri. Untuk itu polisi terus membangun kemitraan polisi dengan masyarakat dan lembaga yang terkait yaitu Dispenda dan Jasaraharja dengan sebenar- benarnya

dan menjadi kenyataan bukan hanya layanan sesaat dan diatas kertas saja. Hal tersebut juga merupakan bagian dari strategi kepolisian demi mencapai tujuan yang di format.

Tahap strategi merupakan bagian akhir kepolisian daerah kota Bandung dalam menyusun prosedur untuk menjalankan layanan SAMSAT keliling. Seiring dengan berjalannya layanan SAMSAT keliling, kepolisian menyusun strategi demi kelancaran, respon dan antusias pengguna jasa STNK terhadap layanan ini. Strategi tersebut telah dirancang dengan komponen-komponen yang sudah peneliti uraikan pada poin-poin sebelumnya, yaitu, *Perspectif,* Posisi, Tujuan, Perencanaan dan Pola kegiatan. Semua indikator-indikator tersebut, sesuai dengan pendapat Henry Mintzberg yang peneliti ambil untuk mengukur variabel (Strategi).

Menurut Glueck dan Jauch yang dikutip oleh Murad dan Henry Sitanggang, pengertian strategi adalah :

> "Rencana yang disatukan, luas dan berintregasi yang menghubungkan keunggulan strtegis perusahaan/lembaga dengan tantangan lingkungan, yang di rancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat di capai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi". (Murad dan Henry Sitanggang 1998:9).

Pendapat tersebut relevan dengan strategi yang telah dilakukan oleh kepolisian daerah kota Bandung. Seperti yang dikatakan oleh Iptu Kurnia S.Pd sebagai Pamin Sie STNK, yang peneliti wawancarai, beliau mengatakan "Wilayah kota bandung yang cukup luas dengan masyarakatnya yang begitu sibuk dengan aktivitasnya sehari-hari,

sehingga pelayanan SMASAT harus dapat mendekatkan diri kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat, sehingga tidak menyita waktu aktivitas pengguna jasa STNK".

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian terlihat bahwa Strategi Pelayanan Kepolisian Daerah Kota Bandung Melalui layanan Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Jasa STNK, dapat dinilai cukup baik.

Strategi di dalam sebuah lembaga dinilai sangat penting, terutama pada lembaga yang menjalankan tugasnya dalam bidang pelayanan kepada masyarakat karena Setiap lembaga/perusahaan mempunyai fungsi dan tujuannya masing-masing. Tanpa strategi, tujuan lembaga tidak akan terlaksanakan sesuai dengan harapan lembaga itu sendiri maupun masyarakat.

Untuk itu, sebuah lembaga memerlukan suatu strategi dengan pemahaman dari berbagai perspektif terhadap situasi dan tantangan yang kompleks yang dihadapi perusahaan. Perumusan strategi menjadi tanggung jawab pemimpin perusahaan sebagai pengambil kebijakan dan keputusan atas setiap tindakan yang akan dilakukan.

Tahap ***Perspectif*** merupakan tahap awal sebelum menyusun suatu strategi. Karena suatu pemahaman yang di ambil dari sebuah situasi sangat menentukan tujuan suatu lembaga dalam menjalankan strategi yang akan di susun. Dalam hal ini kepolisian daerah Kota Bandung mempunyai pandangan

atau pemahaman dalam menilai kondisi pelayanan yang terjadi di kantor SAMSAT Bandung, sehingga polisi membuat layanan SAMSAT keliling tersebut.

Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert, Jr. yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, konsep strategi dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda, yaitu :

1. Dari perspektif apa suatu organisasi ingin lakukan (*intends to do*),
2. Dari perspektif apa organisasi akhirnya lakukan (*eventually does*).

(Fandy Tjiptono 1997:3)

Berdasarkan perspektif yang pertama, strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplimentasikan misinya. Makna yang terkandung dari strategi ini adalah bahwa para manajer memainkan peranan yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi. Dalam lingkungan yang turbulen dan selalu mengalami perubahan, pandangan ini lebih banyak diterapkan.

Sedangkan pada perspektif kedua, strategi didefinisikan sebagai pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Pada definisi ini, setiap organisasi pasti memiliki strategi, meskipun strategi tersebut tidak pernah dirumuskan secara eksplisit. Pandangan ini diterapkan bagi para manajer yang bersifat reaktif, yaitu hanya menanggapi dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan secara pasif manakala dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menilai bahwa pada perspektif yang kedua sesuai dengan perspektif yang dilakukan oleh kepolisian daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

Tahap **Posisi**, dimana kepolisian daerah kota Bandung menyadari bahwa posisi kepolisian merupakan satu keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan menyangkut pelayanan terhadap masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, kepolisian semakin sadar akan peran dan posisinya. Oleh karena itu disini kepolisian mempunyai hak, wewenang, dan kewajiban untuk berperan dalam layanan SAMSAT keliling tersebut.

Tahap **Tujuan**, yakni dengan menyadari posisi, tentunya kepolisian kota Bandung mempunyai wewenang untuk ikut berperan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK.

Selain bertujuan untuk lebih mendekatkan Polri dengan masyarakat, layanan SAMSAT keliling yang dilakukan POLDA JABAR berhasil mengatasi permasalahan calo dan makelar perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) sebagai upaya dalam mencapai tujuan terpenuhinya kebutuhan pengguna jasa STNK.

Layanan SAMSAT keliling ini bisa menjadi harga mati bagi praktik percaloan yang meresahkan pengguna jasa STNK selama ini, hal ini dapat di buktikan dengan sambutan yang baik daripada pengguna jasa STNK terhadap kehadiran Bus SAMSAT keliling, ini dilihat dari antusiasnya pengguna jasa STNK membayar pajak di mobil SAMSAT Keliling tersebut pada saat

dilakukan uji coba. Dalam kepadatan aktivitas, pengguna jasa STNK bisa melakukan pengurusan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks.

Tahap **Perencanaan,** tahap ini meliputi perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek. Dalam perencanaan jangka panjang, kepolisian daerah Kota Bandung mempunyai rencana untuk memberikan pelayanan yang merata di setiap lokasi sentra masyarakat Bandung. Walaupun dalam rencana jangka panjang tersebut kepolisian menemui hambatan seperti terbatasnya sarana dan prasarana, namun dengan kesadaran pengguna jasa STNK yang tinggi dalam membayar pajak, itu akan menjadikan kepolisian terpacu dalam meningkatkan pelayanan, sambil menunggu anggaran turun dari pemerintah pusat, sementara kepolisian tentunya akan lebih mengoptimalkan SAMSAT keliling yang sudah ada. Apa lagi sekarang telah dibenahi dengan memetakan tempat-tempat yang strategis tiap kecamatan guna ditempati kegiatan SAMSAT Keliling serta Jadwal rutin juga telah dibuat.

Tahap **Pola kegiatan**, dimana kepolisian daerah kota Bandung melakukan kegiatan mulai dari persiapan sebelum pelaksaan di lapangan, seperti penyuluhan kepada pengguna jasa STNK. Seperti penyuluhan melalui radio, koran, spanduk dan internet. Dengan melakukan penyuluhan seperti pemasangan sepanduk larangan percaloan, diharapkan mampu meningkatkan kesadaran diri dari pengguna jasa STNK bahwa praktek percaloan dapat merugikan kepentingan bersama.

Melalui layanan SAMSAT keliling, tentunya sangat membantu Polri dalam upaya menaikkan citra di mata masyarakat. Dengan menjadikan calo sebagai musuh bersama, akan menjadikan Polri sebagai instansi hukum pertama yang menerapkan program terpadu, mengingat di lembaga dan instansi pemerintah yang lain belum ada penanganan secara sistemik terhadap calo. Jangan sampai muncul fiksi bertentangan, di mana ada pihak yang berusaha melindungi calo dengan menjadi beking. Sementara di pihak lain, sedang ada perang besar-besaran terhadap calo. Perlu satu tekad bahwa keberadaan calo yang meresahkan pengguna jasa STNK harus segera mendapat penanganan, supaya kepercayaan terhadap Polri semakin meningkat.

Jangan sampai layanan SAMSAT keliling ini hanya menjadi formalitas dan sekadar ingin menunjukkan adanya perubahan di tubuh Polri. Oleh karna itu upaya-upaya yang jelas dari Polri untuk menjadikan calo sebagai target pemberantasan sudah dilakukan. Misalnya, dengan memberikan sanksi tegas kepada calo yang tertangkap. Termasuk, adanya tindakan tegas terhadap oknum Polri yang bekerja sampingan sebagai calo atau menjadi beking.

Polri semakin sadar bahwa di lembaga manapun, selalu ada oknum yang memanfaatkan kesempatan untuk mencari keuntungan sendiri. Oknum-oknum ini harus segera di deteksi dan langsung mendapat penanganan. Biasanya, cara kerja oknum-oknum ini justru lebih rapi dari para calo yang gentayangan di lapangan. Karena melibatkan banyak oknum, banyak tangan, dan banyak pihak, usaha memberantas calo tidak semudah membalikkan

telapak tangan. Selain harus dimulai dari tubuh Polri sendiri, perlu peran serta dan dukungan dari pengguna jasa STNK. Praktik percaloan di lingkungan Samsat bisa dibilang sudah menjadi budaya. Ibarat pepatah, 'tidak akan ada asap kalau tidak ada api'. Untuk membangun kesadaran hukum masyarakat, tugas Polri juga harus terus mensosialisasikan bahwa memperpanjang STNK tidak serumit yang dibayangkan. Sosialisasi ini rutin dilakukan untuk menghilangkan persepsi salah di masyarakat. Kalau pengguna jasa STNK sudah sadar hukum dan tertib administrasi, secara otomatis praktik percaloan akan berkurang.

Masalah pemberantasan calo, bukan hanya untuk kenyamanan kepolisian saja, namun juga sebagai upaya serta sebagai bagian dari strategi kepolisian dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa STNK. Semoga dengan adanya pelayanan SAMSAT Keliling ini, pengguna jasa STNK yang tinggal di daerah terpencil mendapatkan peningkatan kepuasan dan kemudahan dalam membayar pajak kendaraannya.

Kegiatan yang lain adalah tinjauan langsung oleh kepolisian daerah kota Bandung ke lokasi yang akan dilaksanakannya layanan SAMSAT keliling, merupakan kegiatan yang penting karena dengan melakukan peninjauan langsung, kepolisian dapat memahami lokasi mana yang layak untuk dilaksanakannya layanan SAMSAT keliling.

Mengingat masa sekarang sarana media Internet merupakan sarana yang strategis, maka melakukan *update* informasi melalui website kepolisian

oleh kepolisian daerah Kota Bandung dilakukan untuk memudahkan pengguna jasa yang berniat untuk menggunakan jasa SAMSAT keliling.

Tahap **Strategi,** Dari hasil penelitian terlihat bahwa Strategi Kepolisian daerah Kota Bandung dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan dapat dinilai berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terbukti dengan setiap diadakannya layanan SAMSAT keliling respon dari mayarakat cukup besar dan selalu mengalami peningkatan disetiap bulannya. Semua itu tidak lepas dari kesungguhan para petugas dalam menjalani tugasnya yang berpedoman pada strategi yang selama ini telah di format.

Di awali dengan pemahaman-pemahaman yang tinggi terhadap masalah-masalah yang terjadi di kantor SAMSAT Bandung; kesadaran akan peran, wewenang, hak serta kewajiban; tujuan yang di targetkan; perencanaan yang disusun; dan yang terakhir adalah pola kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Semua itu membentuk menjadi sebuah strategi yang baik melalui layanan SAMSAT keliling yang dilakukan oleh kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK. Menurut hasil penelitian yang peneliti lakukan, strategi tersebut dapat dinilai berjalan dengan baik. Dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna jasa STNK, Petugas Kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan publik mampu menempatkan masyarakat pada posisi penting, karena pada dasarnya masyarakatlah yang menentukan tingkat kesejahteraan hidupnya.