BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kota Bandung

3.1.1 Sejarah Kota Bandung

Kota Bandung tidak berdiri bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Bandung. Kota Bandung dibangun dengan tenggang waktu cukup jauh setelah Kabupaten Bandung berdiri. Kabupaten Bandung dibentuk sekitar pertengahan abad ke-17 masehi, secara pasti tidak diketahui berapa lama Kota Bandung dibangun. Kota Bandung dibangun bukan atas prakarsa Daendles, melainkan atas prakarsa Bupati Bandung, bahkan pembangunan kota itu langsung dipimpin oleh Bupati. Dengan kata lain, Bupati R. A Wiranatakusuma II adalah pendiri (*the founding father)* Kota Bandung.

Kota Bandung diresmikan sebagai ibukota baru Kabupaten Bandung dengan surat keputusan tanggal 25 September 1810. Awalnya, Kabupaten Bandung beribukota di Krapyak (sekarang Dayeh Kolot) kira-kira 11 kilometer kearah selatan dari pusat Kota Bandung sekarang. Ketika Kabupaten Bandung dipimpin oleh Bupati ke-6, yaitu R.A Wiranatakusuma II (1794-1829) yang dijuluki *"Dalem Kaum1",* kekuasaan di Nusantara beralih dari komponen ke pemerintahan Hindia Belanda, dengan gubernur jendral pertama Herman Willem Daendels (1808-1811).

Daendels membangun Jalan Raya Pos (*Groote Postweg*) dari Anyer di ujung Jawa Barat ke Panarukan di ujung timur Jawa Timur kira-kira 1000 km) untuk kelancaran tugasnya di Pulau Jawa. Jalan Raya Pos mulai dibangun pertengahan tahun 1808, dengan memperbaiki dan memperlebar jalan yang telah ada.

Jalan raya pos itu adalah Jalan Raya Sudirman, Jalan Raya Asia Afrika, Jalan Raya Ahmad Yani, berlanjut ke Sumedang dan seterusnya. Bupati Bandung sudah merencanakan untuk memindahlan ibukota Kabupaten Bandung, bahkan telah menemukan tempat yang strategis bagi pusat pemerintahan. Tempat yang dipilih adalah lahan kosong berupa hutan, terletak di tepi barat sungai Cikapundung, tepi selatan jalan raya pos yang sedang dibangun (pusat Kota Bandung sekarang) alasan pemindahan ibukota itu antara lain, Krapyak tidak strategis sebagai pusat ibukota pemerintahan, karena terletak di sisi selatan daerah Bandung dan sering dilanda banjir bila musim hujan.

Tahun 1808/awal 1809, Bupati beserta sejumlah rakyatnya pindah dari Krapyak mendekati lahan yang akan dijadikan ibukota baru. Mula-mula Bupati tinggal di Cikalintu (daerah Cipaganti), kemudian pindah ke Balubur Hilir, kemudian selanjutnya ke Kampur Bogor (Kebon Kawung, pada lahan Gedung Pakuan Sekarang).

Tanggal 21 Februari 1906, pada masa pemerintahan R.A.A Martanegara (1893-1918). Kota Bandung sebagai ibukota Kabupaten Bandung, statusnya berubah menjadi Gemente (*Kota Pradja*), dengan pejabat Walikota pertama

adalah tuan B. Coops. Sejak saat itulah Kota Bandung resmi terlepas dari pemerintaan Kabupaten Bandung sampai sekarang.

3.1.2 Letak Geografis Kota Bandung

Secara geografis Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibu kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak di antara 107^0 – 43^0 Bintang Timur dan 6^0 00 – 6^0 20 Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 Meter dan terendah di sebelah Selatan adalah 675 Meter di atas permukaan laut. Kota Bandung di bagian Selatan permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah Kota Bandung bagian Utara berbukit-bukit, sehingga merupakan panorama yang indah.

Adapun batas-batas administratif Kota Bandung, sebagai berikut :

a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
c. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Terusan Pasteur Kecamatan Cimahi Utara, Cimahi Selatan dan Kota Cimahi.
d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

Kota Bandung sebagai bagian dari Metropolitan Bandung harus mewujudkan masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing,

maju dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didukung oleh masyarakat kota yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, berkesadaran hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki etos kerja yang tinggi, dan berdisiplin.

Lokasi Kota Bandung cukup strategis baik dilihat dari segi komunikasi, perekonomian maupun keamanan, hal ini disebabkan:

a. Kota Bandung terletak pada poros pertemuan poros jalan raya :
    - Barat Timur yang memudahkan hubungan dengan Ibukota Negara.
    - Utara Selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang dan Pangalengan).
b. Letak yang tidak terisolasi serta dengan komunikasi yang baik akan memudahkan aparat keamanan untuk bergerak ke setiap penjuru.

Kota Bandung juga mempunyai Kecamatan, dimana Kecamatan merupakan unsur pelaksana dan penunjang Pemerintah Daerah yang masing-masing dipimpin oleh seorang Camat dan berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Walikota sesuai dengan spesifikasi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok Kecamatan yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota dibidang Pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom dan UPTD di wilayah kerjanya.

Kota Bandung terdiri dari 27 Kecamatan, diantaranya yaitu: Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, Kecamatan Andir, Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan,

Kecamatan Cibeunying Kidul, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kecamatan Sumur Bandung, Kecarnatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Astana anyar, Kecamatan Babakan Ciparay, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Bandung Kulon, Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, Kecamatan Kiaracondong, Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Cicadas, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Rancasari, Kecarnatan Margacinta, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Antapani.

3.2 Gambaran Umum Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

3.2.1 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"

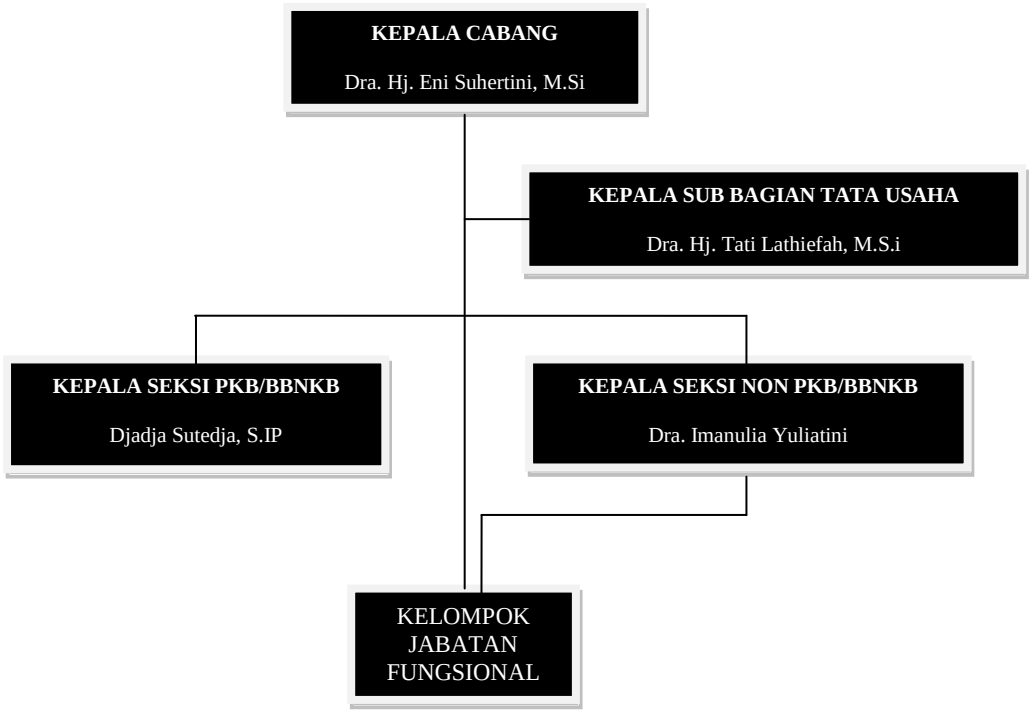
Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

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

3.2.2 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 3.2
Struktur Organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta
Tahun 2010



Sumber: www.dispenda.jabarprov.go.id Tahun 2010

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.

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.

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

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. 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.

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 Pajak Kendaraan Bermotor (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.

3.3.1 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.

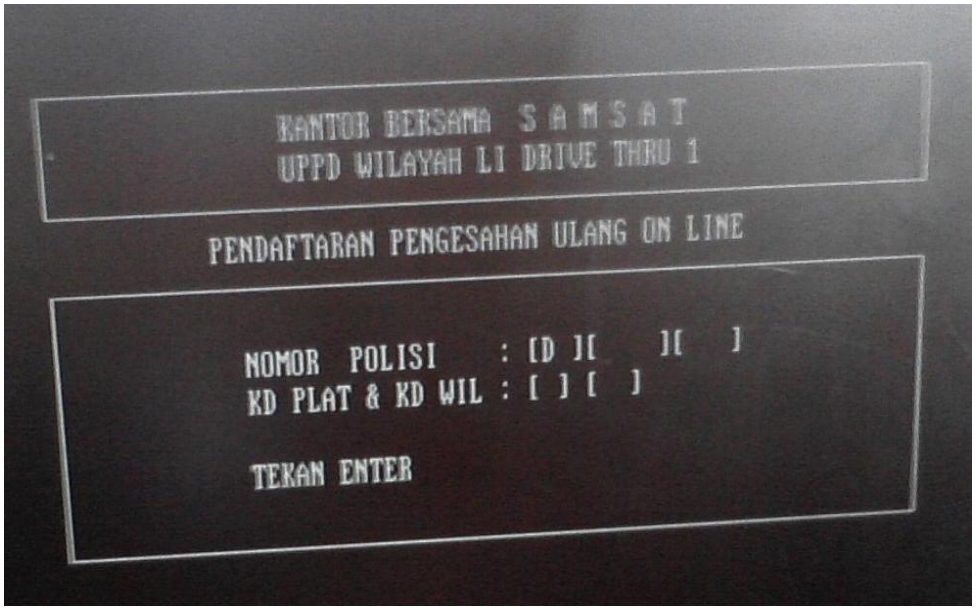
b. Maksud, Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan, khususnya untuk permohonan pendaftaran pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun (pengesahan STNK setiap tahun) secara cepat dan responsif, serta untuk meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat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

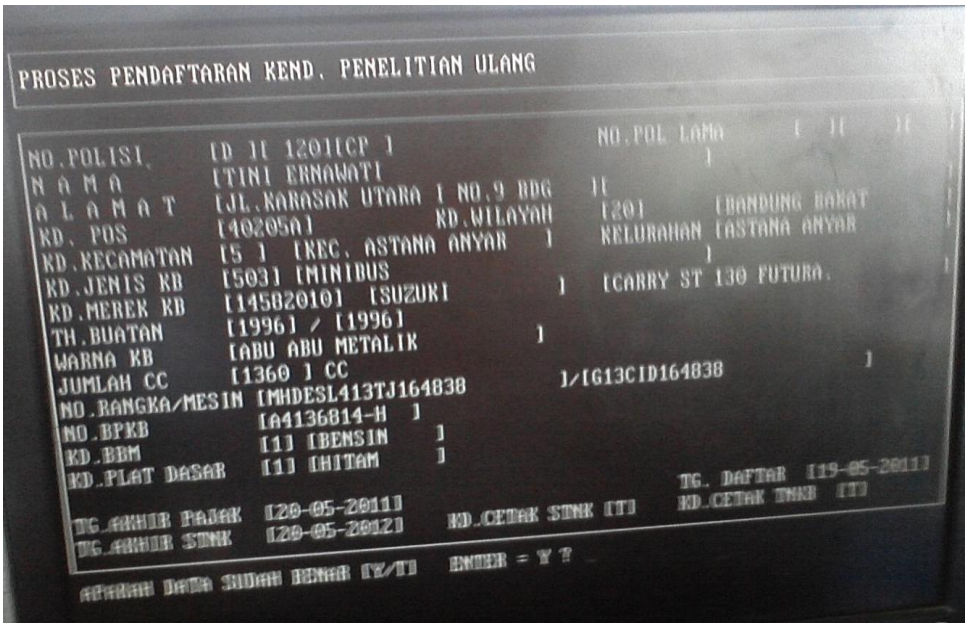
Gambar 3.3
Tampilan Pelayanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2010



Sumber: Sub Bagian Pelayanan Samsat Drive Thru pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno HattaTahun 2010.

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 3.4
Proses Pendaftaran Pelayanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2010



Sumber: Sub Bagian Pelayanan Samsat Drive Thru pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta Tahun 2010.

.

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).

Gambar 3.5
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 2010.

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.