BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Komunikasi Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

4.1.1 Transformasi atau Penyampaian Informasi Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Proses implementasi kebijakan 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 produk

kebijakan 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.

Proses 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 .

Proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* cukup berhasil, tetapi sebagian masyarakat belum siap untuk menggunakan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Hal ini disebabkan masyarakat yang melakukan pelayanan dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* kurang memiliki pesyaratan seperti kepemilikan KTP asli sesuai dengan STNK, PKB dan SWDKLLJ dan masyarakat hanya mengandalkan orang lain yang mereka percaya seperti orang suruhan yang sudah di kenal atau melalui calo.

4.1.2 Kejelasan Informasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Kejelasan informasi merupakan ukuran tata cara penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kejelasan informasi dalam Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta di nilai sudah baik, karena kejelasan

informasi di dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat di pertanggungjawabkan. Pelayanan Samsat *Drive Thru* berisikan informasi mengenai pengurusan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ , mekanisme pengurusan, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi, hingga biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan pengurusan yang akan diurus.Berdasarkan keterangan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta bahwa kejelasan tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* telah di informasikan melalui media seperti *Website*, Koran dan Radio.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berperan dengan baik dalam menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme Pelayanan Samsat *Drive Thru* serta biaya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ . Proses pelayanan didalam mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* dari awal harus memiliki persyratan-persyaratan yang lengkap seperti KTP sesuai dengan STNK, PKB dan SWDKLLJ melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Tahapan-tahapan untuk pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang telah ditentukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta telah tersedia informasinya melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Tahapan-tahapan tersebut misalnya, pada awalnya masyarakat memberikan KTP, STNK, PKB dan SWDKLLJ ke loket yang telah disediakan, setelah itu masyarakat menunggu hasil pemerikasaan dari para petugas, dan petugas

memeriksa serta memberikan berapa jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Segala hal mengenai kekurangan persyaratan, hingga kesulitan serta pahaman masyarakat yang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dapat langsung ditanyakan kepada petugas Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Petugas Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*, karena melalui petugas pelayanan, informasi akan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* akan terlaksana kejelasan tentang pelayanan pembayaran Pajak kendaraan.

Berdasarkan uraian di atas, sudah jelas bahwa penyampaian informasi mengenai Pelayanan Samsat *Drive Thru* kepada masyarakat dilakukan secara maksimal. Hasil dari kejelasan informasi tersebut, diharapkan adanya: *pertama*, masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan seperti pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa berbelit-belit.

Kedua, masyarakat memperoleh pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta secara wajar sehingga tidak ada alasan apapun yang dibuat oleh aparaturnya. *Ketiga*, masyarakat mendapatkan perlakuan sama yang diberikan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ tidak membeda-bedakan

status masyarakat maupun pebedaan-perbedaan lainnya. *Keempat*, masyarakat mendapatkan pelayanan yang jujur dari aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap masyarakat yang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Hasil wawancara dengan Sub Seksi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, dalam menjaga dan mendapat kepercayaan masyarakat maka Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, harus melaksanakan asas-asas sebagai berikut: *pertama transparan*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti.

Kedua akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan, *ketiga pertisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat khususnya di Kota Bandung dalam penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, *keempat profesional*, pemrosesan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melibatkan keahlian yang diperlukan, baik validasi administratif maupun verifikasi lapangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, jelas bahwa Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam memberikan pelayanan melalui implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* bertujuan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bandung. Karena itu, peranan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam menciptakan kejelasan informasi dalam

pelaksanaan tugas pemberian pelayanan melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* harus jelas dan dapat di pertanggungjawabkan.

Penyampaian komunikasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, pada kenyataannya dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti. Adanya Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat lebih membantu aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam meberikan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang mebutuhkan informasi tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Pelayanan Samsat *Drive Thru* memberikan kejelasan informasi dalam pelayanan pengesahan dan pembayaran pajak kendaraan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya.

4.1.3 Konsistensi Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten terhadap tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah melanggar dari ketentuan di dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Keputusan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari direktur lalu lintas Polda Jabar, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat Dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Kota Bandung.

Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dengan terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru*, tujuan yang di capai untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yaitu agar terciptanya tertib administrasi. Karena itu, keberadaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah tidak diragukan lagi dan tentunya dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* juga harus sesuai berdasarkan peraturan-peraturan yang ada sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan yang terbaik, maka diperlukan landasan hukum untuk memberikan pelayanan tersebut. Berdasarkan peraturan yang berlaku, tata cara maupun prosedur pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang sudah ada selanjutnya dijadikan pedoman pelayanan. Kejelasan landasan hukum dalam proses pelayanan ditetapkan dasar hukumya yaitu Keputusan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari direktur lalu lintas Polda Jabar, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat tentang Pelayanan *Drive Thru* di Kota Bandung.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam mengimplementasikan Pelayanan Samsat *Drive Thru* diwujudkan melalui adanya komponen yang berupa aplikasi informasi tentang pembayaran pajak kendaraan. Sekaligus meningkatkan respon masyarakat terhadap keberadaan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sebagai penyelenggara pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam melaksanakan kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan–peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut.

Pelayanan Samsat *Drive Thru* dimaksudkan untuk memberikan pelayanan di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan bermanfaat. Manfaat yang diperoleh dengan adanya Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini antara lain: *pertama*, masyarakat merasa mudah dalam pengurusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. *Kedua*, pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* diselenggarakan dengan lebih merata dan dapat menjangkau seluruh masyarakat khususnya di Kota Bandung.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang semakin baik menjadi tugas pemerintah, untuk terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumberdaya yang dimiliki, guna merespon berbagai perubahan, tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Pelaksanakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta , sudah konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan

SWDKLLJ telah mendorong aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk tidak melanggar dari ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tetap berkonsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga berkonsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta adalah dengan memberikan kemudahan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Mempermudah dalam pemberian pelayanan yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah, transfaran dan profesional dari segi pelayanan kepada masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Proses komunikasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* berjalan cukup efektif terlihat dari transformasi atau penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

4.2 Sumber Daya Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

4.2.1 Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Sumber daya manusia 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. Sumber daya manusia 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 kinerja sumber daya manusia 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 kemampuan sumber daya manusia 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, keterampilan dan kemampuan 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 sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau aparatur yang mempunyai kemampuan 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.

Sumber daya manusia 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*.

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Adanya pelatihan dan pendidikan sedikitnya dapat mengatasi kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Upaya yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam pengadaan menyediakan ahli komputerisasi diantaranya adalah dengan bantuan tenaga lepas (pihak ketiga) yang berkompeten dalam pengoperasian komputerisasi. Selain harus ahli dalam bidang komputer tentunya sumber daya manusia yang dapat mendukung keberhasilan Pelayanan Samsat *Drive Thru*, mereka juga harus memahami mengenai administrasi jadi tidak hanya pintar dalam bidang komputer saja melainkan harus bisa dalam hal administrasi.

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang komputer maupun administrasi pembayaran pajak kendaraan. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

4.2.2 Sumber Daya Angaran Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Kebijakan terlaksana jika didukung oleh sumber daya anggaran yang cukup. Sumber daya anggaran di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menjadi sumber kewenangan Sub bagian Tata Usaha dan diserahkan ke bagian urusan Perencanaan dan Keuangan. Kewenangan yang diserahkan ke bagian urusan Perencanaan dan Keuangan untuk mengurus sumber daya anggaran sudah tepat. Hal ini dikarenakan anggaran harus dikelola oleh para aparatur yang mengetahui benar-benar tentang bidangnya, agar sumber daya anggaran dapat digunakan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan di bidang pembayaran pajak kendaraan.

Sumber daya anggaran dan realisasi pendapatan dan belanja Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta periode Tahun 2010, pelaksanaannya sebagai berikut: *pertama,* sumber daya anggaran gaji, honorarium dan tunjangan, merupakan anggaran bulanan yang harus diberikan kepada aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta . Dengan adanya gaji, honorarium dan tunjangan diharapkan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta memiliki sikap dan perilaku tinggi dalam melaksanakan kebijakan dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Kedua, sumber daya anggaran operasional perkantoran. Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mengeluarkan anggaran untuk penyelenggaraan operasional perkantoran, seperti: anggaran untuk pembinaan administrasi pengelolaan kepegawaian, contohnya: pembuatan surat keluar,

pendidikan dan pelatihan kepegawaian. Anggaran untuk perawatan dan pengadaan sumber daya peralatan kantor, contohnya: pembelian komputer dan printer, pemasangan dan pembayaran program internet, pembelian telepon dan mesin fax, pembelian dan pemeliharaan kendaraan.

Anggaran untuk penyelenggaraan perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi, contohnya: lemari buku dan rak arsip. Anggaran untuk merenovasi ruang pelayanan dan loket, contohnya: merenovasi kursi tunggu bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dan mengganti kaca loket, dan anggaran rutin untuk pemeliharan sistem kompuer dan perawatan peralatan kantor, contohnya: melakukan penginstalan. Tujuan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mengeluarkan anggaran operasional perkantoran untuk kelangsungan kinerja aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .

Berdasarkan hasil wawancara bahwa gaji, honorarium dan tunjangan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta diberikan berdasarkan golongan dan jabatan. Sumber daya anggaran sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru*, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana.

Anggaran tersebut selain digunakan untuk keperluan yang telah dijelaskan di atas, anggaran juga digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan

komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internet. Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah berjalan tetapi pelaksanaannya belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelaksanaan sumber daya anggaran Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berasal dari: *pertama*, anggaran pendapatan yang diperoleh dari masyarakat, dimana masyarakat sebagai pengguna Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang taat membayar pajak kendaraan.

Kedua, sumber daya anggaran belanja yang harus dikeluarkan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk melengkapi sarana dan prasarana kantor, guna meningkatkan pelayanan dan kinerja aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Sumber daya anggaran Belanja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta didasarkan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan harus diatur dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, karena tanpa adanya anggaran yang banyak maka implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

Sumber daya anggaran di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sudah dikatakan cukup tetapi jika melihat jaman semakin maju, maka sumber daya anggaran di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta harus di tambah dan ditingkatkan. Sumber daya anggaran di Dispenda Wilayah Kota

Bandung Soekarno Hatta perlu ditingkatkan dikarenakan untuk terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan lengkap.

4.2.3 Sumber Daya Informasi pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Sumber daya informasi yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta adalah suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan di bidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sumber daya informasi pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ disampaikan kepada masyarakat secara: *pertama* akurat, bahwa aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam menyampaikan informasi pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ harus benar mengenai syarat-syarat pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ , biaya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dan hasilnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Kedua* yaitu tepat waktu, bahwa aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta memberikan informasi waktu mengenai selesainya proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang harus sesuai dengan kenyataan.

Informasi yang diberikan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam implementasinya memberikan hal sebagai berikut: *Pertama*, Penggunaan sistem komputer, di dalam sistem itu adanya keterangan mengenai Proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Melihat kondisi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, masyarakat yang melakukan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ kebanyakan kurang mengerti cara menggunakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut. Sebaliknya, bahwa banyak masyarakat juga yang dapat menggunakan Pelayanan Sasat *Drive Thru* tersebut.

Kedua, Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menyediakan Loket Informasi bagi masyarakat yang tidak mengetahui adanya sistem komputerisasi. Berdasarkan hasil dari penelitian dan hasil wawancara, bahwa Loket Informasi memberikan penjelasan mengenai semua jenis pemohonan kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Sebagaimana telah dijelaskan pada poin pertama bahwa tidak semua masyarakat mengerti cara menggunakan program komputer, oleh karena itu masyarakat dapat bertanya langsung di Loket Informasi kepada aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang sedang bertugas.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta di Loket Informasi harus akurat, relevan, lengkap, jelas dan ramah. Tujuannya agar masyarakat cukup satu kali bertanya tanpa berulang-ulang kali bertanya dan merasa nyaman di layani secara ramah. *Ketiga*, Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menyediakan sumber daya informasi melalui program internet yang diakses langsung oleh Masyarakat, dimana program internet tersebut mencakup seluruh Kantor Dispenda se-Jawa Barat. Tujuan dibuatnya program internet tersebut untuk memberikan kemudahan

kepada masyarakat dalam mencari informasi mengenai pelayanan Samsat *Drive Thru* secara langsung melalui situs *www.dispenda.jabarprov.go.id*.

Berdasarkan hasil penelitian, Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menyediakan sumber daya informasi melalui program internet. Hal ini dikarenakan masyarakat yang ingin mengetahui Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tidak harus datang langsung ke Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat melihat informasinya di situs tersebut. Program internet tersebut menjelaskan mengenai gambaran umum Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan tersedianya kolom pertanyaan bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang seluk-beluk Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Penunjang Implementasi sumber daya informasi yang telah dijelaskan di atas, Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melakukan hal sebagai berikut: *pertama*, aplikasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang dikembangkan harus standar di seluruh Indonesia. *Kedua*, tersedianya satu unit khusus yang bertanggung jawab dalam mengelola teknologi informasi di dalam struktur organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, sehingga adanya jenjang karier yang jelas dengan didukung peraturan mengenai adanya tunjangan khusus untuk staff pelaksana dalam unit tersebut. *Ketigat*, Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta harus didukung dengan tersedianya anggaran rutin untuk biaya pemeliharaan sistem aplikasi pelayanan yang sudah di instal dalam menjaga kesinambungan sistem aplikasi. *Keempat*, membangun Pelayanan Samsat *Drive Thru* di seluruh Indonesia.

Sumber daya informasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam pelaksaannya tidak diberikan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, tetapi harus bekerja sama dengan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Dimana masyarakat memberikan syarat-syarat pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ secara lengkap dan benar dan juga masyarakat diharuskan mematuhi peraturan yang berlaku.

Sumber daya informasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam pelaksanaannya didapat dari: *pertama* sumber daya manusia, baik aparatur dan masyarakat yang melakukan proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. *Kedua* sumber daya peralatan, berupa komputerisasi. *Ketiga* sumber daya anggaran, yakni anggaran rutin untuk biaya pemeliharaan komputerisasi, program internet dan sumber daya peralatan lainnya yang mendukung proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ .

Sumber daya informasi supaya dapat terlaksana didukung oleh sumber daya kewenangan yang dimiliki oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, untuk melakukan proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Sumber daya kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Sumber daya kewenangan diberikan kepada setiap lembaga untuk menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sumber daya kewenangan Dispenda Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam implementasinya diberikan tugas membangun kepercayaan masyarakat pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. *Kedua*, meningkatkan pelayanan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, menyeluruh di seluruh Indonesia.

Tugas Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat diwujudkan, maka pelaksanaannya diserahkan kepada seksi bagiannya masing-masing. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, terdiri dari: seksi-seksi bagian. Tugas dari masing-masing Sub-sub tersebut sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dimana setiap seksi mempunyai tanggung jawab dan kewenangan untuk bekerja sesuai dengan tugasnya. Hal ini membuktikan bahwa di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terdapat pembagian tugas.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai kewenangan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat khsusnya dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Masyarakat yang mau melakukan pelayanan pengesahan/pembayaran pajak kendaraan apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, maka kewenangan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk tidak melayani pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* dan jika persyaratan terpenuhi maka Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta akan melayani pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta jelas tersedia hal ini terlihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) dalam implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berjalan cukup efektif, Sumber Daya Anggaran implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta cukup tersedia pula dan Sumber Informasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* cukup telaksana.

4.3 Sikap Pelaksana (*Disposisi)* Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

4.3.1 Pemahaman Para Aparatur Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat dilihat melalui pemahaman dan pendalaman, arah respon kebijakan, intensitas kebijakan, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi ini merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang

diuntungkan tidak hanya organisasinya saja tetapi juga diri sikap pelaksana tersebut.

Pengetahuan, pemahaman menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pemahaman tentang maksud dari standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena dengan pemahaman yang tinggi suatu implementasi kebijakan yang berhasil dapat jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Sebaliknya, jika para pelaksana menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan di antara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Pemahaman para aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta cukup baik, hal ini pemahaman dan pendalaman terhadap pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* cukup tinggi. Sehingga implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat berjalan dengan baik dan dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Meningkatkan kinerja aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk meningkatkan kinerjanya dilakukan *tour of area* dan *tour of dut*y baik antar sub maupun antar seksi atau subag. *Tour of area*

dan *tour of duty* dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai di beberapa bidang atau bagian, salah satunya untuk pemahaman terhadap implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru* di dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ . Selain itu, untuk meningkatkan pemahaman yang tinggi terhadap Pelayanan Samsat *Dirve Thru* di dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dilakukan kegiatan pelatihan internal melalui tukar pendapat maupun rapat-rapat internal.

Pemahaman yang tinggi aparatur dapat melayani masyarakat dengan baik, aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mengadakan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan masing-masing aparaturnya. Meningkatnya pengetahuan di bidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, akan menciptakan pendalaman dan pemahaman terhadap bidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Pengetahuan yang tinggi juga akan menunjang terlaksananya Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dengan tujuan meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Kegiatan Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mengadakan kegiatan penyuluhan terhadap aparaturnya, dengan tujuan agar setiap aparatur yang mengikutinya dapat menambah pemahaman dan pendalaman yang tinggi tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ . Kegiatan

penyuluhan ini menyampaikan informasi yang bersifat khusus menyangkut hal-hal di bidang pelayanan.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat melakukan kegiatannya sebagai berikut: *pertama*, memberikan pengertian tentang pentingnya Pelayanan Samsat *Drive Thru*, memberikan pengetahuan tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru*, memberikan kepastian yang menjadi landasan hukum Pelayanan Samsat *Drive Thru*, ketegasan dan penjelasan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan dan kegiatan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. *Kedua*, Menggugah kesadaran masyarakat, menambah keyakinan dan membangkitkan motivasi.

Kegiatan yang telah dilakukan di atas bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap pemberian pelayanan. Hasil kegiatan tersebut dituntut kepada setiap aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk melaksanakannya. Hasil dari kegiatan tersebut walaupun belum maksimal, tetapi hasilnya sudah dirasakan. Hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut yaitu: *pertama*, masyarakat menghargai kepada aparatur yang sedang bertugas di bidang Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. *Kedua*, masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan penuh kesadaran.

Ketiga, masyarakat merasa senang atas karya aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta *Keempat*, keterlambatan yang biasa ditemukan oleh masyarakat dapat dihindarkan, jadi dapat menumbuhkan percepatan kegiatan

di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. *Kelima*, adanya kelancaran di bidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ .

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus urusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Kepuasan tersebut dikarenakan para aparaturnya benar-benar memahami dan mendalami apa yang telah menjadi tugas masing-masing aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tersebut. Pelayanan yang dilakukan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat.

Berdasarkan uraian di atas, maka pemahaman dan pendalaman aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tinggi akan menunjang keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Dirve Thru*. Pelaksanaan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* sudah dilaksanakan dengan baik di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta meskipun belum semaksimal mungkin. Pelaksanaan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya yang dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dan umumnya yang mengurus pajak-pajak lainnya.

4.3.2 Respon Masyarakat Terhadap Aparatur Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

Aparatur pemerintahan merupakan sumber daya manusia menentukan berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan. Jika implementasi kebijakan dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Aparatur pemerintah harus mempunyai pengetahuan, pendalaman, pemahaman terhadap kebijakan dan adanya kemauan untuk melaksanakan implementasi kebijakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Respon merupakan tanggapan terhadap implementasi kebijakan yang dibuat oleh aparatur pemerintah. Salah satu implementasi yang terdapat di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, yaitu: Pelayanan Samsat *Drive Thru* tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ kepada masyarakat dilakukan secara menggunakan sistem komputer.

Penyampaian informasi yang dilakukan diserahkan kewenangannya kepada Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang ditugaskan di ruang pelayanan. Masyarakat dapat langsung menanyakan ke loket satu bagian informasi dan melalui *website* yang ada. Loket informasi memberikan penjelasan tentang macam-macam jenis kegiatan kegiatan pelayanan, persyaratan dan penjelasan tentang keberadaan berkas permohonan yang masih dalam proses.

Respon yang diberikan oleh masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan secara manual ada yang positif ada yang negatif. Respon positif yang diberikan

oleh masyarakat, yaitu masyarakat yang tidak bisa mengetahui bagaimana cara menggunakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* melalui sistem komputer bisa terbantu. Respon negatif yang diberikan oleh masyarakat, dimana sebagian masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tidak ramah dan kurang persiapannya masyarakat untuk menggunakan alat informasi tersebut. Respon positif dan negatif yang diberikan oleh masyarakat harus dijadikan masukan yang positif supaya aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kekurangan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ .

Respon yang diberikan oleh aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ada yang menerima ada yang menolak pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ secara manual. Respon menolak, yaitu: di jaman globalisasi sekarang ini seharusnya segala pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ harus sudah menggunakan sistem komputer. Hal ini untuk menghemat waktu kerja aparaturnya. Penghematan waktu kerja ini disebabkan karena sedikitnya masyarakat yang bertanya bagaimana proses pembayaran pajak kendaraann dilakukan, masyarakat dianjurkan untuk mencari tahu sendiri dengan mengakses program komputer yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Respon menerima Pelayanan Samsat *Dirve Thru* yang menggunakan sistem manual, yaitu: sebagian kecil aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang masih mempertahankan sistem manual ini, dikarenakan

tidak menutup kemungkinan ada masyarakat yang melakukan proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang kurang siap menggunakan sistem komputer tersebut dan dapat mendapatkan keterangan di loket informasi.

Perbedaan pendapat diantara aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap Pelayanan Samsat *Dirve Thru* jangan dijadikan pemecah tapi dijadikan sebagai pemersatu untuk mencari jalan keluarnya. Pelayanan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat lebih ditingkatkan lagi dan dapat memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, lengkap, jelas dan ramah kepada masyarakat. Penyampaian Informasi pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ menggunakan sistem komputer, berdasarkan respon masyarakat sudah cukup baik. Masyarakat dapat mengakses langsung proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Berdasarkan hasil penelitian respon masyarakat terhadap Pelayanan Samsat *Dirve Thru* yang disampaikan menggunakan sistem komputer, sudah akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Masyarakat berpendapat bahwa dengan adanya sistem penyampaian informasi menggunakan sistem komputer, dimana sebagian besar aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai pengetahuan, pendalaman dan pemahaman untuk menggunakan program komputer. Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta juga mempunyai kemauan untuk memasukan program pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di komputer.

Respon dari masyarakat di atas dapat dijadikan masukan bagi aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk lebih meningkatkan lagi pengetahuan dan kinerjanya menuju masa depan yang lebih baik. Respon aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap Pelayanan Samsat *Dirve Thru* tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang menggunakan sistem komputer, ada yang menerima dan ada yang menolak.

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta setuju dengan adanya Pelayanan Samsat *Dirve Thru* menggunakan komputer dikarenakan, yaitu: *pertama,* bahwa suatu lembaga pemerintahan di jaman globalisasi ini harus mengikuti perkembangan teknologi, penyampaian informasi tidak saja disampaikan secara manual, tetapi menggunakan sistem komputer. *Kedua*, aparatur menganggap bahwa dengan sistem komputer, dapat meringankan tugas dan pekerjaan aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk tidak setiap saat memberikan keterangan proses pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang tidak setuju terhadap Pelayanan Samsat *Dirve Thru* menggunakan sistem komputer, dikarenakan sebagai berikut: *pertama,* adanya anggaran biaya yang harus dikeluarkan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk pemeliharaan sistem komputer. *Kedua,* aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menanggap bahwa adanya sistem informasi komputer, tetap saja banyak masyarakat yang langsung bertanya ke loket informasi.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta membuka situs internet sebagai proses penyampaian Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Dalam situs internet terdapat gambaran umum Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan kolom pertanyaan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa kolom pertanyaan yang dibuka di situs *www.dispenda.provjabar.go.id* kurang mendapatkan respon dari masyarakat. Walaupun demikian, sebagian aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta setuju penyampaian Pelayanan Samsat *Drive Thru* di internet. Hal ini dikarenakan dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui gambaran umum Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta . Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta ada yang tidak setuju dengan penyampaian Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Hal ini dikarenakan memerlukan biaya anggaran untuk pembayaran program internet dan pemeliharaannya.

Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* khususnya tentang pelayanan Penngesahan STNK, pmebayaran PKB dan SWDKLLJ yang dilakukan secara manual, sistem komputer dan program internet menimbulkan respon menerima dan menolak dari masyarakat maupun aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta . Respon yang diberikan harus dijadikan masukan positif, dapat meningkatkan kinerja bagi aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan meningkatkan pelayanan dengan memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, jelas dan ramah kepada masyarakat.

4.3.3 Intensitas Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta Terhadap Terlaksananya Pelayanan Samsat *Dirve Thru*

Intensitas disposisi para pelaksana dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, tinggi dan rendahnya intensitas para pelaksana mempengaruhi terhadap terlaksananya implementasi kebijakan tersebut. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai tingkat intensitas yang tinggi untuk mengoperasionalisasikan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan Pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Intensitas yang tinggi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menunjukan keberhasilan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dengan pelayanan terhadap Pengesahan STNK, PKB dan SWDKLLJ. Intensitas 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 tingkat intensitas yang tinggi sangat mempengaruhi para aparatur dalam meningkatkan Pelayanan Samsat *Drive Thru*guna menigkatkan pelayanan publik. Tingkat intesitas 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 implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Pemberdayaan yang dilakukan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta terhadap aparaturnya menyebabkan meningkatnya intensitas aparaturnya, sehingga dapat terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan publik. Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan didukung intensitas 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 .

Intensitas 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 intensitas 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 . Intensitas 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 intensitas kemampuannya tetapi belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan pelaksanaan implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* ditunjang juga dengan intensitas kemampuan yang tinggi.

Masyarakat yang sedang mengurus pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ merasakan hasil dari implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang ditunjang oleh intensitas 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 mebeda-bedakan status apapun, aparatur juga dapat bersikap jujur dalam mengahadapi masyarakat demi terciptanya administrasi pembayaran pajak kendaraan di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta .

Berdasarkan uaraian diatas bahwa intensitas aparatur yang tinggi dapat membantu terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan pelayanan publik tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Intensitas aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

harus didukung oleh pendidikan, pendalaman dan permahaman yang tinggi dalam menerima sistem informasi.

4.4 Struktur Birokrasi Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta

4.4.1 Fragmentasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Struktur organisasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Hal ini mempunyai dampak yang siginifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur organisasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur birokrasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sudah dilaksanakan sesuai dengan masing-masing tugasnya. Aparatur Dispenda

Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta didalam tugasnya sudah menjalankan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi (*fragmentation*).

Fragmentasi atau penyebaran tanggungjawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam Implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru*. Hubungan yang terjadi di antara para aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sangat mempengaruhi terhadap pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan Pelayanan Samsat *Dirve Thru*.

Pola hubungan pelaksana Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang terjadi di dalam lingkungan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut. Para pelaksana Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat.

Hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan Pelyanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Para aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sebagai pelaksana Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dalam menajalankan tugasnya

saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif dan sehat.

Penyebaran tanggungjawab para aparatur dalam menjalankan tugasnya saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Para aparatur kebijakan dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama.

Penyebaran tanggungjawab tersebut dapat diwujudkan dalam kinerja antara bagian yang satu dengan bagian lain, antara bagian tersebut saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya Bagian Informasi berkewajiban untuk menyetorkan data yang terkumpul untuk meningkatkan akselerasi pelayanan ke bagian pengolahan data dan sebaliknya. Penyebaran tanggungjawab para Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat berhasil dilaksanakan.

Hasil dari wawancara dan penelitian bahwa struktur birokrasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya.

Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab agar tetap bersaing secara sehat, aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berpegang pada tindakan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta , yaitu: *pertama*, mewujudkan pegawai Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta yang profesional dan fasilitatif. *Kedua*, meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, *ketiga* yaitu meningkatkan suasana menjadi Kantor yang ber-tarif (*transparan, akuntabel, responsif, independent dan fairnes*). *Keempat*, meningkatkan sinergitas dalam pemberdayaan masyarakat, *kelima* yaitu mewujudkan komitmen bersama dalam penegakan hukum dalam pelayanan.

Menjelaskan tentang kelima misi tersebut, aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dapat sidikit mengatasi jika terjadi persaingan tidak sehat dan struktur birokrasi yang hancur. Walaupun tidak semaksimal mungkin untuk mengatasinya tetapi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta selalu siap untuk melakukan tindakan jika sewaktu-waktu terjadi pemecahan dan persaingan yang tidak sehat. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta jika terjadi hal tersebut, maka akan menghambat keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*, dikarenakan jika terjadi struktur birokrasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta akan terpecah-pecah dan dapat megagalkan komunikasi dan lain-lainnya yang berdampak negatif pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

Masyarakat yang sedang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ juga menilai bahwa struktur birokrasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta tersusun dengan baik, karena melihat cara bekerja

aparaturnya dilakukan dengan tahapan-tahapan dan penuh hati-hati tidak ceroboh. Masyarakat merasa senang, aman, dan nyaman melihat cara kinerja yang dipraktekan oleh aparatur dan berikan kepada masyarakat yang sedang mengurus pajak kendaraan.

Rasa senang ditunjukan oleh masyarakat dengan bertindak sopan terhadap aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, masyarakat merasa aman dalam melakukan Pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ karena terciptanya tertib administrasi dan masyarakat merasa nyaman karena dilayani dengan penuh sopan santun. Berdasarkan uraian di atas maka dapat menarik kesimpulan bahwa di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta struktur birokrasinya tersusun dengan baik. Jika struktur birokrasinya terpecah-pecah, aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta akan segera bertindak untuk mengatasi fragmentasi tersebut dan mencari solusi penyelesaiannya.

Terjadinya struktur birokrasi yang hancur akan menghambat keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* dalam tujuan meningkatkan pelayanan terhadap publik tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Sebaliknya, jika fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing akan memperlancar keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam tujuan meningkatkan pelayanan terhadap publik tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

4.4.2 *Standard Operating Prosedure (SOP)* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta Dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru*, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi 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.

Struktur organisasi dalam melaksanakan penyelenggaraan pendaftaran tanah 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.

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 SOP 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 SOP.

Pelaksanakan Pelayanan Samsat *Dirve Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dibutuhkan SOP 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.

Berdasarkan uraian di atas bahwa proses SOP merupakan pedoman yang digunakan untuk mendorong aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam meningkatkan pelayanan secara prima. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta mempunyai struktur birokrasi yang lengkap dan terdiri dari Kepala Kantor, Sub bagian tata usaha dan seksi-seksi lainnya. Setiap aparatur yang terdapat di struktur birokrasi mempunyai tugas atau pekerjaannya masing-

masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas atau pekerjaan yang bukan bagiannya.