

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-SAMSAT DI JAWA BARAT

Wiwiet Hertiarani

Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Jawa Barat
e-mail: wiwiethertiarani@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah isu yang sangat strategis karena menjadi ajang interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi tuntutan rakyat dan untuk lebih responsif, aspirasi dan kepuasan yang berorientasi rakyat, Kantor Pelayanan Jawa Barat Satu Atap (Samsat) membuat terobosan dalam bentuk *e-Samsat*. Aplikasi ini merupakan inovasi visioner yang diatur dalam Perjanjian Kerjasama antara Samsat Provinsi Jawa Barat dan Bank BJB.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan dengan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumen. Data diverifikasi dengan menggunakan *triangulasi*.

Penelitian ini menemukan hal baru yang penting dalam implementasi kebijakan untuk menjadi lebih efektif. Hal ini diantaranya kehadiran dari Pusat Informasi dan Manajemen Aplikasi (PUSLIA) ke proses aplikasi pengembangan komputerisasi, layanan pelanggan sebagai unit pelayanan baru, dan peran seorang visioner, pemimpin yang *inovatif* dan *transformasional*, yang memiliki keberanian dan kemampuan untuk menjalankan program kebijakan. Namun, penelitian ini mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan *e-Samsat* tidak berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan *e-Samsat*.

Kata Kunci: *e-Samsat, Implementasi Kebijakan Publik, e-Government*

E-Samsat Policy Implementation in West Java

Abstract

Public service is a very strategic issue because it becomes an arena of interaction between the government and the citizens. In an effort to improve the quality of public services in order to meet the people's demands and to be more responsive, people's aspiration and satisfaction-oriented, the West Java One Roof Service Office (Samsat) make a breakthrough in the form of e-Samsat. It is a visionary innovation stipulated in the Cooperation Agreement between Samsat of West Java Province and Bank BJB.

The research employed a qualitative methods with a case study. The data were collected through participant observation, in-depth interviews, and document reviews. The data were verified by using a triangulation.

The research found a new finding important for the policy implementation to be more effective. It was the presence of the Centre of Information and Application Management (PUSLIA) to process and develop computer application, the customer service as a novel service unit, and the role of a visionary, innovative and transformational leader, who had the courage and the ability to execute the policy programs. However, this research revealed that the process of the e-Samsat policy implementation did not run effectively; the network access for the pay code was still limited; there was a constraint in the matching of NIK (ID Number) in the banks and the validity of vehicle ownership; and this office did not provide multi-bank network; and the lack of socialization made the people not optimally utilize the e-Samsat.

Keywords: *e-Samsat, Public Policy Implementation, e-Government*

A. PENDAHULUAN

Memahami arti penting penyediaan layanan publik, layanan yang berkualitas serta perbaikan mutu pelayanan merupakan suatu upaya untuk memacu potensi sosial ekonomi masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang.

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut menjadikan

pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Kualitas layanan publik suatu lembaga negara tidak hanya berbicara mengenai kepuasan dan kebutuhan masyarakat, namun terkait juga dengan profesionalisme dan kinerja aparat yang bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme dan maladministrasi. Pada tahun 2014, KPK sebagai lembaga yang konsen pada kualitas layanan publik, melakukan *survey* dari sudut pengguna terhadap 40 unit layanan publik pada Kementerian dan Lembaga Negara di wilayah Jabodetabek. Pengambilan data atas 1.200 responden dilakukan dengan wawancara tatap muka. Rentang Indeks Integritas yang diterapkan adalah 0 - 10. Hasil *survey* menunjukkan skor 7,22. Namun, terdapat 3 (tiga) indikator indeks yang memiliki skor di bawah rata-rata Indeks Integritas 6,0, yaitu keterbukaan informasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan perilaku penggunaan layanan. (Sumber www.kpk.go.id, 2014)

Dalam rangka keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi informasi, sebenarnya sejak tahun 2008, pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana, program, proses dan alasan pengambilan suatu keputusan publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik.

Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Jawa Barat membuat terobosan-terobosan melalui *Samsat Drive Thru*, *Samsat Outlet*, *Samsat Gerai*, *Samsat Corner*, *Samsat Outlet Bank Jabar*, *Samsat Keliling*, *Samsat NITE (Nampi Iuran Wajib Ti Wengi)* dan *e-Samsat*. Kebijakan-kebijakan ini merupakan bentuk-bentuk unit pembantu pelayanan yang diharapkan dapat

menjawab tantangan atas fenomena-fenomena yang dihadapi dan telah berlangsung lama di Kantor Bersama Samsat.

Fenomena pelayanan publik yang melatarbelakangi lahirnya kebijakan ini, diantaranya yaitu:

1. Masih ditemukannya kejadian penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Sudah menjadi rahasia umum bahwa permasalahan meluasnya praktek percaloan baik yang dilakukan oleh oknum petugas maupun yang dilakukan oleh orang-orang lain di luar petugas, yang disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan.
2. Fenomena semakin menguatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi akuntabilitas dan pertanggung-jawaban publik melalui perkembangan revolusioner era digital, sudah banyak dimanfaatkan secara strategis oleh pemerintah daerah serta BUMD dan hampir seluruh Kementerian serta BUMN di Indonesia.

Oleh karena itulah, dalam rangka menjawab tantangan fenomena-fenomena di atas salah satu terobosan inovasi Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat, *e-Samsat*, diluncurkan pada tanggal 22 November 2014. Layanan ini melingkupi pembayaran pajak kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan.

Tim Pembina Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari 3 Instansi terkait yaitu Provinsi Jawa Barat (Dispenda Provinsi Jawa Barat), Kepolisian Daerah Jawa Barat (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja, bekerja sama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB) mencanangkan terobosan inovasi pelayanan *e-Samsat* melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik pada Bank BJB.

Layanan ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah dijangkau masyarakat. Dengan adanya layanan ini, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat Jawa Barat cukup dilakukan melalui ATM Bank BJB. *E-Samsat* merupakan terobosan sesuai dengan program pemerintah yang mencanangkan skema pembayaran elektronik. Dengan diberlakukannya layanan *e-Samsat* ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan publik dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, pelayanan yang efisien hanya akan tercapai jika dilakukan oleh banyak pilihan pelaku yang bersaing tanpa diskriminasi. Hal ini berarti peran serta para pelaku ekonomi apapun skalanya ikut mempengaruhi kualitas pengelolaan fasilitas pelayanan.

Konsep pelayanan prima pada organisasi pemerintah dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Kualitas dan standar-standarnya akan dapat terbentuk apabila organisasi pemerintah penyedia pelayanan berinteraksi secara komprehensif dengan pihak masyarakat, sehingga dapat diketahui kualitas-kualitas layanan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan prima dalam pelayanan publik pada hakikatnya sangat berbeda dengan pelayanan prima dalam konsep bisnis, sebab pelayanan publik tidak berorientasi pada pencarian keuntungan dan cenderung dimonopoli oleh pemerintah, meskipun pola pemberian pelayanan dapat saja dilakukan oleh pihak swasta maupun pihak ketiga, namun pengaturan pemberian pelayanan publik tetap berada di tangan pihak pemerintah. Oleh karenanya, jika penentuan pelayanan prima dalam organisasi swasta dapat ditentukan dengan melakukan perbandingan terhadap pelayanan sejenis yang diberikan oleh para pesaingnya maka dalam pelayanan prima pada pelayanan publik perbandingan tersebut tidak dapat dilakukan.

Maka berdasarkan hal tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengangkat terobosan layanan yang telah dilakukan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Polda Jabar, Pemrov Jabar dan Jasa Raharja bekerjasama dengan Bank BJB dalam upaya meningkatkan pelayanan prima terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor Bersama Samsat atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Registrasi dan

Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik yang disebut pelayanan e-Samsat.

1. Elektronik - Government

Perubahan isu global, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi, mempercepat pula perubahan lingkungan global dan kultur birokrasi pemerintahan. Dalam melaksanakan upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah Indonesia memandang perlu untuk melaksanakan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi tersebut secara luas dalam proses pemerintahan, menuju penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*), *transparans* dan akuntabel.

Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, presiden memerintahkan seluruh jajarannya mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional. E-Government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini dipandang mendesak guna kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah.

Tuntutan perubahan dengan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pengembangan e-Government adalah cara pemerintah dalam menyesuaikan diri pada kecenderungan global. Ketidakmampuan diri dalam menyesuaikan kecenderungan ini dapat membawa bangsa Indonesia dalam "digital divide". Oleh karena itu, penataan yang dilakukan adalah untuk mendorong menuju masyarakat informasi.

Pengembangan pelayanan publik dengan dukungan partisipasi dunia usaha disebutkan juga dalam strategi mempercepat pencapaian e-Government. Beberapa langkah yang dapat ditempuh adalah melalui pengembangan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standar. Pemerintah harus mendayagunakan

keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor dunia usaha.

Tim Pembina Samsat menyadari pentingnya *e-Government* dalam pelayanan publik. Maka berdasarkan hal tersebut di atas, Tim Pembina Samsat sebagai pemerintahan di lingkungan Kantor Bersama Samsat Jawa Barat bekerjasama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (PT BJB) melakukan sesuatu upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik PT BJB, yang disebut pelayanan *e-Samsat*.

E-Samsat merupakan sebuah sistem interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, serta guna meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi secara signifikan, menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab permasalahan yang dihadapi dalam berbagai perubahan global dan tren dan dengan menjadikan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2. Konsep Kebijakan Publik

Subjek kebijakan publik adalah menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Dan, apabila pemerintah memutuskan untuk melakukan sesuatu harus ada tujuan yang membuat perubahan untuk bersama. Keputusan untuk bertindak atau tidaknya pemerintah tentu didasari akan keefektifan pencapaian tujuan dikeluarkannya kebijakan tersebut yang terkait dengan kebijakan terhadap permasalahan umum di wilayah kerja organisasi, pendapat tersebut diungkapkan oleh Thomas R. Dye (Nugroho, 2012:120) mendefinisikan kebijakan publik sebagai:

"Public policy is whatever governments choose to do or not to do, why they do it, and what difference it makes". (kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda).

Kebijakan publik pada prinsipnya merupakan salah satu bentuk tugas, tanggung jawab dan perhatian dari pemerintah, maka

salah satu yang merupakan proses yang penting adalah sejauh mana implementasi kebijakan tersebut berhasil dan tidak.

3. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan bagian terpenting dalam pelaksanaan program dari suatu proses kebijakan publik. Hal ini disebabkan karena implementasi adalah proses mentransformasikan suatu rencana dalam pelaksanaannya. Dan menurut pendapat Van Meter dan Van Horn (1975) dikutip Agustino (2012:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai:

"Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan."

Selaras dengan Van Meter dan Van Horn, Jones (1994: 146-166) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat dimaknai bahwa implementasi kebijakan publik merupakan suatu tindak lanjut dari sebuah program atau kebijakan, berupa pelaksanaan atau perwujudan dari yang sudah diprogramkan. Implementasi kebijakan merupakan langkah penting dalam proses kebijakan publik. Pada tahap ini kita dapat melihat sejauhmana pelaksanaan dari langkah-langkah yang telah dilakukan oleh implementator dalam menerapkan gagasan yang tertulis dalam produk kebijakan yang telah diformulasikan sehingga menjadi serangkaian kegiatan nyata dengan melibatkan semua *stakeholders* terkait dalam mewujudkan tujuan atau sasaran kebijakan.

Dalam berbagai literatur, keberhasilan implementasi kebijakan itu sangat ditentukan oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut di-konseptualisasikan ke dalam berbagai model implementasi untuk menyederhanakan pemahaman terhadap proses implementasi kebijakan. Untuk itu dalam penelitian ini, pilihan model untuk menjadi acuan teori dalam penelitian dan analisis menjadi hal yang penting dipaparkan.

4. Model Implementasi Kebijakan Publik

Pada penelitian ini, penulis mencoba memaparkan model konseptual mengenai implementasi kebijakan *e-Samsat* dengan

menggunakan model Charles O. Jones (1994). Alasan menggunakan teori Jones karena permasalahan pada kantor Samsat ini merupakan kebijakan yang meneruskan kebijakan sebelumnya dengan tidak banyak merubah tetapi hanya memperbaharui kebijakan yang ada, dan hanya memperbaiki hal yang perlu diperbaiki. Kebijakan e-Samsat merupakan interaksi dari beberapa organisasi yang sudah memiliki kebijakan operasional berdasarkan fungsi masing-masing yang saling berinteraksi untuk tujuan yang sama, yang sangat menentukan keberhasilan kebijakan tersebut. Jones juga menggagas teorinya untuk sebuah prakondisi agar implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan baik. Berbeda dengan model Edwards III dimana organisasi yang terlibat hanya organisasi internal, demikian juga faktor-faktor yang diidentifikasi olehnya, lebih banyak berkaitan dengan aspek internal dari implementor. Sementara model Van Meter dan Van Horn sebetulnya lebih kompleks, dimana kinerja implementasi kebijakan ditentukan oleh faktor-faktor internal dan eksternal, yang dalam konteks fenomena masalah riset ini, nampaknya kurang tepat untuk dipergunakan.

Menurut Jones untuk mengoperasikan sebuah program, maka operator harus memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Ketiga aspek yang dijadikan acuan teoritis pada penelitian ini adalah:

1. *Interpretasi;*

Harus terdapat kesamaan persepsi dalam menginterpretasi kebijakan e-Samsat agar tidak menjadi bias atau mungkin menyimpang dari tujuan utamanya yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan;

2. *Pengorganisasian*

Kantor Bersama Samsat sebagai suatu organisasi berdasarkan fungsinya dalam upaya pencapaian "goal" pelayanan publik prima melakukan inovasi kebijakan e-Samsat dengan berkolaborasi dengan Bank BJB. Untuk itu maka peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai:

- a. seperti apa bentuk organisasi Samsat dalam perwujudannya sehingga dapat menggerakkan organisasi tersebut,
- b. seperti apa pembagian kerjanya, koordinasi antara satuan kerja atau keselarasan tugas aktivitas antar organisasi,

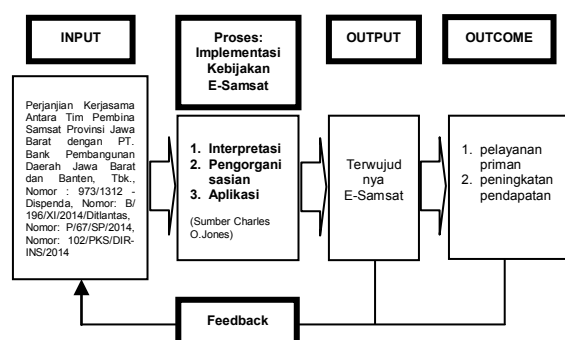
- c. seperti apa pelimpahan wewenangnya agar tugas dan tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan baik,
- d. seperti apa bentuk kontrol yang dilaksanakan dan jenjang organisasi yang jelas dalam fungsinya,
- e. apakah berkelanjutan tersebut didukung dengan berbagai saran dalam aktivitasnya secara terus-menerus dalam keseimbangan sesuai dengan perannya masing-masing untuk mencapai tujuan, serta
- f. sejauh mana sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksana dalam mendukung kebijakan E-Samsat dan perlengkapan atau alat-alat kerja serta didukung dengan perangkat hukum yang jelas dalam pelaksanaan E-Samsat tersebut;

3. *Aplikasi*

Sejauh mana penerapan aktifitas utama dalam operasional sebagai upaya pencapaian indikator kinerja organisasi dapat terlaksana dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Adanya prosedur kerja yang jelas.
- b. Adanya program kerja dalam bentuk teknis pelaksanaan yang dilakukan dengan efektif.
- c. Jadwal kegiatan dilaksanakan secara disiplin, terencana dan terjadwal serta adanya evaluasi.

Maka konseptual untuk penelitian dengan teori Charles O. Jones dapat penulis gambarkan adalah sebagai berikut:



Sumber: diadaptasi dari model Charles O. Jones

Gambar 1. Model Konseptual

Berdasarkan model penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Bagaimana implementasi kebijakan e-Samsat di Jawa Barat di aspek Interpretasi kebijakannya?

2. Bagaimanakah implementasi kebijakan e-Samsat di Jawa Barat dari aspek pengorganisasian?
3. Bagaimana aplikasi kebijakan e-Samsat di Jawa Barat ?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan e-Samsat di Jawa Barat?
5. Solusi yang dapat dilakukan terhadap kendala yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan e-Samsat di Jawa Barat?

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Metode ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati sehingga menemukan kebenaran yang dapat diterima oleh akal sehat manusia, atau untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari teman-teman yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Penelitian kualitatif yang digunakan peneliti adalah melalui pemanfaatan studi kasus. Metode ini dapat membangun teori yang langsung terkait dengan kondisi kasus yang ditelitinya. Kesimpulan konseptual dan teoritis yang dibangun melalui penelitian studi kasus dapat lebih bersifat alamiah, seperti apa adanya.

Dalam penelitian ini penentuan sumber data/informan data yang diambil adalah berdasarkan *purposive sampling* dan *insidental sampling* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sedangkan *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini adalah dari pihak Tim Pembina Samsat dan

masyarakat. Dengan rentang waktu penelitian dilakukan dari bulan Agustus-November 2015.

Teknik pengumpulan data adalah tahap yang penting dalam sebuah penelitian. Tanpa teknik pengumpulan data yang baik, maka tidak akan didapatkan data yang akurat untuk suatu penelitian. Ada 2 (dua) teknik utama yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian, yakni kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data.

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen atau alat penelitian ialah peneliti itu sendiri dan yang menjadi pembandingnya adalah data yang ditemukan oleh penulis. Terdapat dua bentuk data yang penulis kumpulkan, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi secara langsung dari informan kunci bersangkutan yang mengetahui permasalahan serta bertanggung jawab terhadap permasalahan. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan melakukan kajian atas dokumen-dokumen penting yang berkaitan dan mendukung penelitian.

Untuk menganalisis hasil penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan 4 (empat) metode uji, dengan menggunakan *Triangulasi*, *Member Checking*, *Klarifikasi Bias* dan *Use Peer Debriefing*. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu:

- a. Analisis data sebelum di lapangan
- b. Analisis data di lapangan (mengacu pada model *Miles* dan *Huberman*)

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, atau dalam bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi dalam hal ini Dinas Pendapatan Provinsi (Dispenda Provinsi), dan Badan Usaha Milik Negara PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai

badan pengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, dalam serangkaian kegiatan penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (*Regident Ranmor*), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam rangka pengumpulan dan penarikan dana masyarakat ke kas Negara.

Hingga tulisan ini dibuat, terdapat 34 Kantor Bersama Samsat di daerah hukum Polda Jabar yang melayani berbagai pembayaran pajak bermotor. Lokasi kantor Samsat terdapat di masing-masing Provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap Kabupaten/Kota. Letak kantor pelayanan Samsat dapat berada di kantor Kepolisian setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resor atau di luar lingkungan kantor kepolisian dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan serta situasi dan kondisi setempat.

2. PUSLIA Dispenda Provinsi Jawa Barat

Pusat Pengelolaan Informasi dan Aplikasi Pendapatan atau PUSLIA dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 68 Tahun 2012 tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

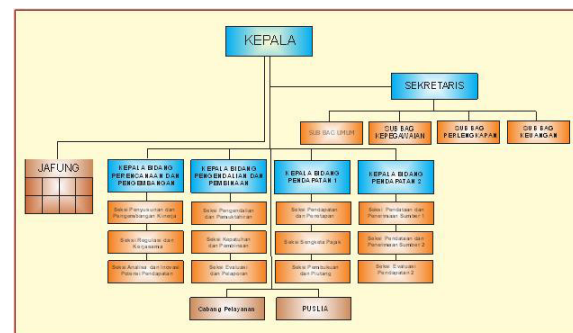
PUSLIA adalah suatu unit yang berada di bawah struktur organisasi Dispenda Provinsi Jawa Barat. Berawal dari unit SIP (Sistem Informasi Pendapatan) yang melekat di Bidang Perencanaan Pembangunan, kini secara teknis PUSLIA merupakan unit tersendiri yang dibentuk dan memiliki peran sebagai pusat pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan di Dinas Pendapatan Jawa Barat. Dengan dibentuknya PUSLIA diharapkan dapat menjadi salah satu penopang kesuksesan pelayanan dan meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan cara menyajikan informasi pendapatan yang sederhana, mudah, semakin cepat dan akurat dengan topangan teknologi. Dengan fungsinya tersebut, menjadikan PUSLIA memiliki peranan penting dalam kebijakan e-Samsat, yaitu sebagai ujung tombak dan sebagai unit khusus dalam melakukan interpretasi memahami kebijakan tersebut.

Sumber Daya yang ada di PUSLIA selain berasal dari pegawai internal yang memiliki

minat dan bakat dalam hal teknologi informasi, juga berasal dari rekrutmen profesional untuk mengawasi berbagai program yang keseluruhannya berbasis internet.

Sebagai inovator dalam pengembangan aplikasi pelayanan, berbagai terobosan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat telah dilaksanakan. Berbagai aplikasi telah diluncurkan. Seluruh aplikasi-aplikasi yang ada di PUSLIA bertujuan untuk kemudahan dan keakuratan data pendapatan perhari guna memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Bahkan untuk menopang kinerjanya, PUSLIA memiliki beragam program internal.

Gambar 2 di bawah ini menggambarkan struktur organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat dimana terdapat unit PUSLIA sebagai pusat pengelola informasi dan aplikasi.



Sumber: Dispenda Jawa Barat

Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat

3. Inovasi Pelayanan E-Samsat

Kebijakan e-Samsat merupakan salah satu terobosan yang melengkapi terobosan lainnya seperti melalui *Samsat Drive Thru*, *Samsat Outlet*, *Samsat Gerai*, *Samsat Corner*, *Samsat Outlet Bank Jabar*, *Samsat Keliling*, *Samsat NITE* (*Nampuran wajib Ti wEngi*) dan e-Samsat. Kemudian dilanjutkan dengan diluncurkan kembali program-program Tameng Ranmor Jabar yang terdiri dari *APM online*, *E-Blokir*, *Samsat Gendong*, *Stiker Barcode Ranmor*, *Samsat Cek Fisik Kabumi*, dan pengadaan mesin *Electronic Data Capture* untuk seluruh Samsat di Jawa Barat.

Sejak bulan November tahun 2014 Kantor Bersama Samsat mulai mengimplementasikan kebijakan e-Samsat. Dasar hukum pelaksanaan layanan ini diatur dalam Perjanjian Kerjasama Antara Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., Nomor: 973/1312-Dispenda, Nomor: B/196/XI/2014/

Dislantas, Nomor: P/67/SP/2014, Nomor: 102/PKS/DIR-INS/2014 tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu lintas Jalan (SWDKLLJ), serta Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan di daerah hukum Kepolisian Daerah Jawa Barat melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik pada seluruh jaringan Kantor dan jaringan Elektronik Bank BJB. Berdasarkan data yang didapat, hingga tulisan ini dibuat, terdapat lebih dari 1.300 unit ATM BJB dan ATM Bersama yang ada di wilayah hukum Jawa Barat

Dalam penelitian awal yang penulis lakukan, sebenarnya proses pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat hanya memakan waktu sebentar, tetapi karena antriannya panjang, sehingga memakan waktu yang lama. Dengan diluncurkannya program Inovasi Pelayanan Publik e-Samsat, diharapkan proses ini tidak akan terjadi lagi. Seluruh pembayaran dapat dilakukan via ATM Bank BJB di seluruh Indonesia. Namun, berbeda dengan pembayaran pajak 1 tahunan, untuk pembayaran pajak 5 tahunan, warga tetap harus datang ke konter Samsat terdekat hanya untuk menukarkan struk bukti pembayaran untuk kemudian ditukarkan dengan pelat nomor baru.

Syarat dan ketentuan layanan ini adalah sebagai berikut:

1. Memiliki data kepemilikan kendaraan yang sah, sesuai dengan data yang ada dalam server Samsat Dispenda Jabar.
2. Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor atau blokir data kepemilikan.
3. Memiliki telpon dan nomor yang aktif.
4. Memiliki Nomor Rekening Tabungan dan Kartu ATM di Bank BJB
5. Agar dapat dilakukan daftar ulang, maka Identitas/NIK/Nomor KTP Wajib Pajak pemilik kendaraan harus sama dan sesuai antara yang terdaftar di server Samsat dan di Rekening Bank BJB.
6. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang (satu) tahun.
7. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK 5 tahun.
8. Masa berlaku pajak kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
9. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan/badan sosial).

Warga Negara Indonesia yang memiliki kendaraan berpelat Jawa Barat, baru dapat melaksanakan pembayaran setelah melakukan SMS ke 0811-211-9211, dengan meregistrasi nomor *chasis* kendaraan, NIK dalam KTP, dan alamat email sesuai alur sebagai berikut:

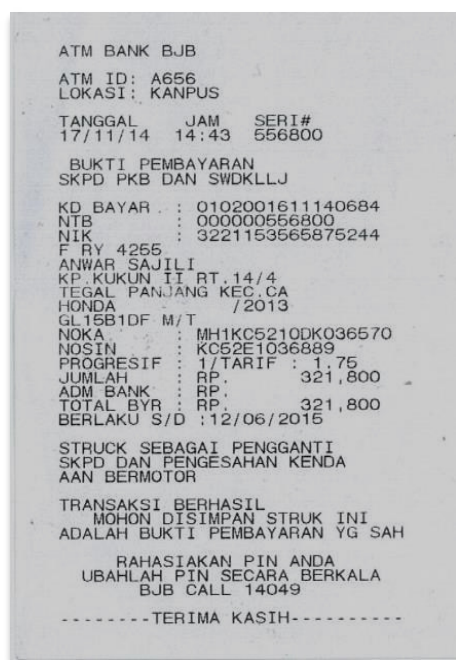


Sumber: Dispenda dan Polda Jawa Barat

Gambar 3. Alur Mekanisme Sistem E-Samsat

1. Pertama masyarakat memberikan info kendaraan dengan cara mengetik SMS dengan format e-Samsat_No rangka_no KTP_alamat email,
2. Lalu kirim ke 08112119211
3. SMS akan diterima dan diolah oleh Aplikasi Samsat di Dispenda Jawa Barat
4. Masyarakat dianjurkan untuk melakukan pengecekan ulang status kendaraannya ke Polda
5. Apabila data yang dimasukkan benar, *server sms gate way* di Dispenda akan menjawab dengan memberikan Kode Bayar dalam angka 16 digit, data kendaraan dan jumlah tagihan yang harus dibayarkan
6. Proses selanjutnya adalah wajib pajak pemilik kendaraan mendatangi ATM Bank BJB terdekat
7. Kemudian masukan kartu ATM kemudian tekan tombol MENU PEMBAYARAN, Kemudian menekan tombol MENU PAJAK/RESTRIBUSI PROVINSI JABAR,
8. Lalu menekan tombol menu PAJAK KENDARAAN
9. Masukan kode bayar, lalu tekan LANJUTKAN
10. Pada layar ATM Bank BJB akan muncul tampilan data-data kendaraan bermotor yang dimiliki wajib pajak, termasuk jumlah besaran PKB dan SWDKLLJ yang harus dibayar serta masa berlaku. Apabila

- wajib pajak setuju dengan penetapan besaran PKB dan SWDKLLJ, wajib pajak dapat meneruskan proses tersebut dengan menekan tombol YA
11. Setelah proses pembayaran selesai, mesin ATM Bank BJB secara otomatis akan mengeluarkan cetak bukti pembayaran untuk wajib pajak (mohon agar *dicopy* sebagai backup untuk mengantisipasi tulisan dalam struk yang cepat hilang)
 12. Bukti pembayaran PKB tersebut berlaku sebagai pengganti SKPD dan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK tahunan. Wajib pajak dapat melakukan penukaran SKPD atau pengesahan STNK di seluruh Kantor Bersama Samsat dan sentra-sentra layanan se-Jawa Barat
 13. Apabila pembayaran telah dilakukan, maka wajib pajak pemilik kendaraan akan menerima SMS konfirmasi pembayaran dari server Dispenda
 14. Apabila pada saat registrasi awal, alamat *email* diajukan dengan benar, maka wajib pajakpun akan menerima konfirmasi pembayaran *via email*



Sumber: Dispenda dan Polda Jawa Barat

Gambar 4. Bukti Bayar (Struk) pada ATM Bank BJB

Selain hal tersebut di atas, bagi Wajib Pajak pemilik rekening di Bank BJB dapat melakukan pembayaran melalui *Customer Service Bank BJB*. Namun untuk pembayaran pada *Customer Service via bank BJB* hanya dapat dilakukan di beberapa cabang saja seperti cabang Bank BJB di Dayeh Kolot.

Berdasarkan paparan Kasubdit Regident Polda Jabar kajian hukum atas aspek legalitas program e-Samsat bahwa proses pembayaran melalui jaringan elektronik ATM maupun jaringan Kantor Pelayanan Samsat telah sesuai fungsi identifikasi Polri dan dinyatakan valid melalui sistem. Oleh karena itu, maka registrasi dianggap telah sah dan dibuktikan dalam bentuk struk dengan bertuliskan “bahwa struk sebagai pengganti SKPD dan pengesahan Ranmor”. Dan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE dalam Pasal 5 bahwa Informasi dan dokumentasi Elektronik dan hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah sesuai dengan azas kepastian hukum, Berdasarkan landasan tersebut aspek legalitas terkait dengan struk sebagai bukti pembayaran pajak adalah sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan SKPD yang diterbitkan oleh Samsat. Karena pada dasarnya SKPD adalah suatu bukti atau kwitansi pembayaran pajak yang sah, maka dengan demikian struk pembayaran pajak kendaraan melalui ATM memiliki kekuatan hukum yang tetap sebagai bukti untuk mendukung legalitas pembayaran.

4. Implementasi Kebijakan E-Samsat

Berdasarkan data yang Penulis dapatkan dan telah dilakukan konfirmasi kepada pihak Polda Jawa Barat, jumlah kendaraan bermotor yang berada di wilayah hukum Polda Jawa Barat hingga tanggal 7 Oktober 2015 yang terdeteksi pada laporan Direktorat Lalu Lintas Polda Jabar dan yang terdeteksi sebagai kendaraan aktif pada Data Aplikasi *Getway* Samsat Jawa Barat adalah berjumlah 13.945.754 kendaraan. Jumlah kendaraan yang telah melakukan registrasi dan pembayaran hingga tanggal tersebut di atas sebanyak 7.951.835 kendaraan dan sejumlah 6.539.692 unit merupakan kontribusi dari kendaraan roda dua. Pendataan secara komputerisasi terhadap jumlah kendaraan bermotor di wilayah hukum Polda Jawa Barat baru dilakukan oleh Tim Pembina Samsat Jawa Barat sejak tahun 2010. Walaupun pendataan kendaraan bermotor telah dilakukan sejak tahun 1961, namun data jumlah kendaraan secara keseluruhan belum terakumulasi. Sehingga potensi jumlah kendaraan seharusnya, diperkirakan masih lebih besar dari data yang telah terekap pada Data Aplikasi *Gateway* di atas.

Berdasarkan Informasi Kependudukan Jawa Barat Tahun 2011, bahwa jumlah

penduduk perkotaan yang besar memberi dampak pada potensi penggunaan aplikasi berbasis elektronik yang besar di Jawa Barat. Dengan asumsi bahwa sebagian besar penduduk yang tinggal di perkotaan sudah mengenal dan mengikuti perkembangan jaringan elektronik dan teknologi yang semakin pesat, maka potensi penggunaan jaringan elektronik dan teknologi dalam penanganan dan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki jangkauan cakupan luas baik di Jawa Barat ataupun di luar daerah Jawa Barat yang terhubung pada jaringan perbankan dipilih sebagai *partner* usaha dalam melaksanakan program ini. Hingga tulisan ini dibuat, Bank BJB adalah satu-satunya Bank yang terhubung dengan program *e-Samsat* Jawa Barat. Namun dengan besarnya potensi kendaraan dan beragamnya jumlah Bank yang ada, maka sudah terdapat wacana pengembangan kerja sama dengan merchant dan Bank lainnya yang beroperasi di Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi perhatian penulis pada penelitian Implementasi Kebijakan Layanan *E-SAMSAT* di Jawa Barat, berdasarkan Perjanjian Kerjasama Antara Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Aspek-aspek yang dimaksud dapat diklasifikasi menjadi 3 (tiga) aktifitas yang penting yang akan digunakan oleh penulis sebagai dasar analisis, yaitu:

1. Interpretasi

Pengelolaan pelayanan publik membutuhkan inovasi secara terus-menerus sesuai dengan dinamika lingkungan yang cepat. *E-Samsat* merupakan salah satu terobosan yang sejalan dengan program pemerintah yang mencanangkan skema pembayaran elektronik. Dengan diberlakukannya layanan ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Jawa Barat mencatat, pendapatan yang diperoleh dari Pajak Kendaraan Bermotor terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut ditandai dengan pencapaian pajak yang melebihi target dari tahun ke tahunnya.

Kondisi ini, membuat Dispenda Jabar bersama Tim Pembina Samsat lainnya terus berupaya meningkatkan pajak dari sektor ini.

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan jumlah dan penggunaan kendaraan bermotor di Jawa Barat dari tahun ke tahunnya, maka program *e-Samsat* ini diharapkan dapat menjadi sebuah sistem yang sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tanpa terpengaruh, terganggu oleh waktu, antrian diloket, praktek percaloan dan efisiensi tenaga kerja, sehingga masyarakat merasa dimudahkan, aman dan nyaman dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tanpa harus menghadapi kesulitan.

Dengan ditandatanganinya perjanjian kerjasama atau MOU pada tanggal 22 November 2014 antara Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., maka pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat Jawa Barat cukup dilakukan melalui ATM Bank BJB. Perjanjian Kerjasama atau MOU ini mengungkapkan kesamaan persepsi dari pihak-pihak yang mengadakan kerjasama agar pemahaman dari semua pihak tidak menjadi bias atau mungkin menyimpang dari tujuan utamanya.

Sedangkan Jaringan Elektronik yang dapat digunakan oleh nasabah adalah seluruh media elektronik milik PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten pada wilayah operasional Bank BJB di seluruh wilayah Indonesia, antara lain: ATM dan jaringan elektronik lainnya yang dikembangkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten di masa yang akan datang.

Seperti yang diungkapkan Direktur Eksekutif Institusional Banking Bank BJB pada saat dilakukan wawancara tanggal 20 Agustus 2015 bahwa peranan Bank BJB dalam pelaksanaan *e-Samsat* adalah sebagai mitra dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menggunakan jaringan elektronik perbankan. Bentuk kerjasama jasa layanan perbankan antara PT. Bank BJB dengan Tim Pembina Samsat Jawa Barat yang dinamakan *e-Samsat* untuk saat ini masih berupa pemanfaatan "*elektronik banking*" melalui ATM Bank BJB. Selain ATM, PT. Bank BJB memiliki bentuk jasa layanan perbankan lainnya yaitu *SMS Banking*, *Phone Banking* dan *Internet Banking*. Jaringan tersebut ke depannya dapat digunakan untuk mengembangkan

pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, seperti kutipan wawancara sebagai berikut:

“... Fungsi Bank BJB sebatas perbankan yang mensupport sistem e-Samsat supaya masyarakat bisa memiliki pilihan dimana secara sistem menggunakan *house to house* tapi servernya ada di Dispenda dan Bank BJB hanya sebatas mitra dalam mendukung program dimana kita hanya sisi penerimaan pembayaran saja ...”

“... dari pihak BJB ini bukan yang pertama, kita sudah siap apa saja yang dilakukan untuk penerimaan pembayaran memiliki bentuk jasa layanan perbankan lainnya yaitu *SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking*. Jaringan tersebut untuk ke depannya bisa dimanfaatkan tergantung dari pihak Dispenda ...”

Dalam wawancara yang dilakukan penulis bersama Kasubbag SW, Humas dan Hukum Cabang Provinsi Jawa Barat, bertempat di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Jl. Soekarno-Hatta Bandung pada tanggal 7 September 2015

bahwa program e-Samsat merupakan upaya yang dilakukan Tim Pembina Samsat dalam menjawab tantangan dari masyarakat dalam perkembangan teknologi, menggunakan pesan SMS. Berikut kutipan wawancara yang penulis lakukan:

“... bagi masyarakat wajib pajak yang jam operasional terbatas karena kesibukan bekerja bisa menggunakan e-Samsat ini. Banyak kendaraan tidak daftar ulang semakin hari semakin meningkat yang menunggak bisa membayar dengan ATM. Jam operasional 00.01-23.00. Bagus juga tidak terpaku hanya satu ATM saja tetapi bisa menggunakan ATM Bank BJB di seluruh Indonesia yang ada ...”

Berikut ini penulis sajikan Tabel 4.2 tentang Rekapitulasi perolehan e-Samsat untuk periode Januari hingga Agustus 2015 yang penulis dapatkan dari PT. Jasa Raharja (Persero) dengan prosentase 0.01639% dari jumlah pembayaran melakukan transaksi melalui e-Samsat.

Tabel 1. Jasa Raharja Per Samsat Rekapitulasi E-Samsat Periode Januari - Agustus Tahun 2015 (Dalam Jutaan Rupiah)

Nomor	Unit Kerja	Jmlh Ran Mor	Kd	Swdklj	Denda	Jumlah
Cabang Jawa Barat						
1	Outlet Lembang	747	2.241	35.216	11.620	49.077
2	E-Samsat Jabar	811	2.433	50.608	8.772	61.813
Jumlah		1.558	4.674	85.824	20.392	110.890
Perwakilan Sukabumi						
3	Samsat Kab.Sukabumi	729	2.187.	31.705.4	9.896	43.788.4
Jumlah		729	2.187	31.705.4	9.896	43.788.4
Jumlah 1 + 2 + 3		2.287	6.861	117.529.4	30.288	154.678.4
Prosentase Dengan Kendaraan Data Aplikasi Getway Samsat						
$2.287/13.945.7542.287 = 0.01639\%$						

Sumber: Jasa Raharja (Diolah penulis)

Tabel 2. Pendapatan Dan Target Pkb Dan Bbn Pada Kantor Bersama Samsat Di Jawa Barat Tahun 2015 (Dalam Jutaan Rupiah)

Tahun	Pkb	Bbn I	Bbn II
2015 Target	5.376.430	5.203.937,97	118.639,16
2015 Real s/d Oktober	4.446.549,15	3.804.684,37	94.958

Sumber: Dispenda Provinsi Jawa Barat (Diolah penulis)

Teknologi informasi menjadi semakin penting dalam pelayanan publik di masa yang akan datang, kecepatan pelayanan dan penurunan biaya dapat dilakukan melalui teknologi informasi, namun peran dan teknologi tidak akan berpengaruh banyak jika tidak didukung oleh SDM yang mengelola organisasi tersebut. Dalam sejarah aplikasi Samsat, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat

telah membangun *Sistem Samsat Online* yang tersentralisasi pada Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat. Unit khusus yang melaksanakan pengolahan dan pemeliharaan informasi dan aplikasi program e-Samsat secara teknis adalah PUSLIA atau Pusat Pengelolaan Informasi dan Aplikasi Pendapatan, yang memiliki peranan penting dalam menjadikan informasi elektronik pada Kantor Bersama Samsat Jawa Barat semakin cepat dan akurat. Sebagai unit tersendiri, PUSLIA merupakan lembaga penopang kesuksesan pelayanan terhadap masyarakat pada Dinas Pendapatan Jawa Barat dan sebagai ujung tombak pelaksanaan program e-Samsat.

Dalam implementasinya, sangatlah penting adanya persamaan cara pandang dan kejelasan tujuan dalam menafsirkan

perencanaan program e-Samsat yang mengikat ke dalam suatu petunjuk arahan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang jelas dan dipahami oleh semua pihak. Persamaan persepsi dalam kebijakan ini lebih ke dalam

pelaksanaan teknis karena konfigurasi Samsat online merupakan suatu sistem terdistribusi ke sentralisasi arsitektur sistem Samsat online. Sentralisasi seperti yang diinformasikan dalam katalog adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Arsitektur Sistem Samsat Online Sentralisasi

Sms Gateway (Sms Info, Sms E-Samsat, Sms E-Pap)	Eis Phone, Windows (Grafik Web) (Dispenda Jabar) Hallo Samsat, Simop)	Sistem Antrian	Banking System	On-Line Drc (Cloud System) Polda Metro, Polda Jabar Kasda/ Biro Keuangan Pt Jasa Raharja, Bpk -Ri	Aplikasi Samsat On-Line Centralize
Web Application (Php-Odbc-Pdo)	Windows Delphi/ My Sql (Odbc)	Windows Visual Basic (Odbc)	Switching Data Base Online (Oracle)		
Informix 7.50 & Ids 11.7					
Linux Red Hat Enterprise					

Sumber: Dispenda Provinsi Jawa Barat

Kelebihan sistem Samsat online sentralisasi dalam katalog diungkapkan bahwa sistem ini handal, cepat dan akurat untuk pengambilan kebijakan strategis, anggaran lebih efisien, tidak ada proses sinkronisasi, otorisasi dapat dibatasi sesuai kebutuhan, perbedaan dan duplikasi dapat dihindari, konsistensi data lebih mudah untuk dijaga dan untuk dimonitor, lebih mudah dalam proses update dan pengembangan sistem, deteksi error dan fixing problem, proses backup data yang lebih mudah dan proses ikhtisar laporan lebih mudah karena data sudah terpusat.

Aplikasi pendukung sistem Samsat online sentralisasi adalah Executive Information System (EIS), yaitu suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi realisasi pendapatan secara real time. Informasi-informasi yang disajikan berupa Network Monitoring System (NMS), informasi monitoring jaringan secara real time, Web site Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Globe Information System (GIS), Informasi titik layanan dan potensi pendapatan secara geografis, display antrian pendaftaran dan penetapan di Samsat Induk, display antrian pembayaran pemangilan otomatis di Samsat Induk dan aplikasi administrasi kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang (KTMDU).

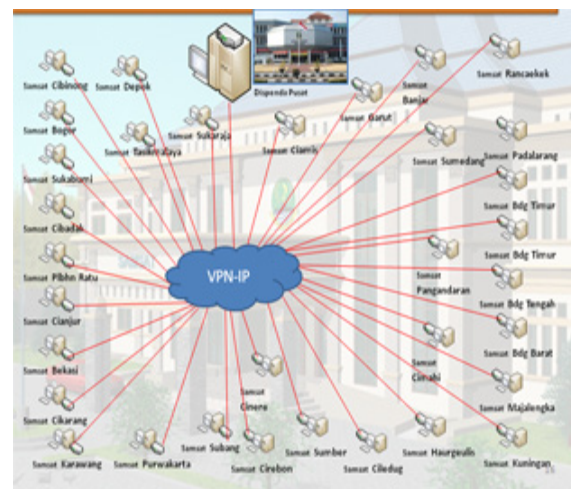
Senada dengan yang diungkapkan oleh pegawai di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

“secara aplikasi pelaksana secara organisasi dilakukan oleh PUSLIA bisa dibilang finishing-nya atau pelaksana di lapangan sebagai petunjuk teknis bikin acuannya, dan aplikator, sebagai programmer dan diujungnya adalah PUSLIA, sistemnya sebagai unit khusus pelaksana e-Samsat, dimana unit khusus bergerak sesuai

realtime ontime, realisasi kepada masyarakat realisainya di PUSLIA terpusatkan”
 “ada beberapa server cloudy dimana data basenya ada di sana yang memiliki data yang berkerjasama dengan Telkom”

Sistem Samsat Online Sentralisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat terdistribusi dan diberlakukan pada beberapa sentral-sentral layanan di seluruh Jawa Barat. Sentral-sentral layanan Dinas Pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat yang dikelola secara Online sentralisasi adalah:

1. 34 unit Samsat Induk/CPDP
2. 22 unit Samsat Drive Thru
3. 13 Unit Samsat Outlet
4. 1 Unit Samsat Corner
5. 1 Unit Samsat Nite
6. 3 Unit Samsat 3 Provinsi
7. 13 Unit Samsat Keliling
8. 25 Unit Samsat Keliling



Sumber: Dispenda Jawa Barat

Gambar 5. Konfigurasi Samsat Online Sentralisasi

2. Pengorganisasian

Suatu organisasi yang mampu untuk bertahan adalah organisasi yang piawai dan lincah dalam membaca peluang, bilamana suatu organisasi dapat membaca peluang maka akan dengan mudah mampu merumuskan target yang ingin dicapainya. Yang menjadi dasar organisasi Kantor Bersama Samsat adalah Instruksi Bersama Menhankam, Mendagri & Menkeu Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999, tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB & pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.

a. Organisasi Samsat

Bentuk organisasi Samsat adalah organisasi yang secara terintegrasi dan terkoordinasi untuk memberikan beberapa jenis layanan yang berpusat dalam satu organisasi atau satu atap. Dengan diselenggarakannya pola penyelenggaraan terpadu satu atap, seluruh unit yang memberikan pelayanan dipusatkan pada satu tempat dan satu pintu sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

Secara organisasi Kantor Bersama Samsat merupakan wadah pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan fungsinya yang terdiri dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan pungutan pajak provinsi, dan Badan Usaha penyelenggara Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menyelenggarakan Samsat.

b. Pembagian Kerja, Koordinasi Antara Satuan Kerja Di Kantor Bersama Samsat

Pembagian kerja, koordinasi antara satuan kerja pelaksana guna keselarasan dalam fungsi aktivitas antar organisasi dalam Kantor Bersama Samsat daerah Jawa Barat terdiri dari 3 unsur yang memiliki fungsi tugas masing-masing yaitu:

1. Unsur Kepolisian Daerah Jawa Barat, berkaitan dengan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut *regident Ranmor*,
2. Unsur satuan kerja pengelola keuangan daerah (*Dispenda Jabar*) dalam pembagian kerja, serta koordinasi dalam bertugas melakukan fungsi sistem informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan

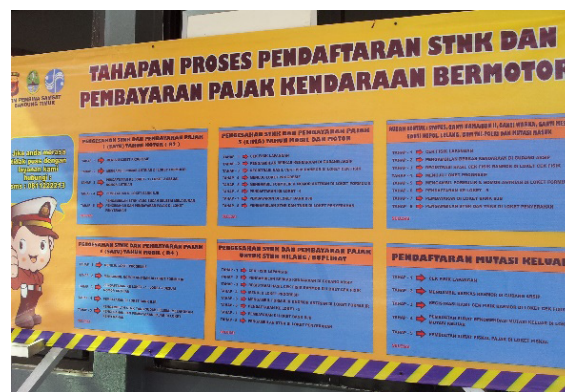
3. Unsur Badan Usaha Kantor Cabang PT Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat berkaitan dengan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLAJ dan DPWKP.

c. Pelimpahan Wewenang

Dalam menjalankan tugas diperlukan pelimpahan wewenang agar tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan baik, maka penyelenggaraan Kantor Bersama Samsat sebagai organisasi fungsional mempunyai tugas berdasarkan kewenangan bidang fungsinya masing-masing ditetapkan spesifikasi teknis administrasi dalam bentuk prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu dilakukan melalui tahapan:

- 1) Pendaftaran
- 2) Penerbitan surat ketetapan Pajak Daerah (SKKP).
- 3) Penerimaan Pembayaran
- 4) Pencetakan STNK dan TNKB dan pengesahan STNK,
- 5) Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan pelayanan
- 6) Pengarsipan

Di Kantor Bersama Samsat Bandung Timur, dapat kita temukan pemberitahuan tahapan proses pendaftaran STNK dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, seperti pada gambar berikut ini.



Sumber: dokumentasi peneliti

Gambar 6. Pemberitahuan Tahapan Proses pendaftaran STNK dan PKB

Pada e-Samsat pelaksanaan pelimpahan wewenang secara teknis pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor satu tahun dilakukan oleh sistem yang sudah terpolo dalam aplikasi pendukung sistem Samsat online sentralisasi dimana secara teknik menyajikan informasi dengan pola yang terprogram data sudah terpusat.

d. Bentuk Kontrol

Secara organisasi Kantor Bersama Samsat, ditetapkan dengan keputusan bersama Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Jasa Raharja, begitu juga dengan Kantor bersama yang ada di wilayah Jawa Barat. Organisasi dapat dikatakan sebagai suatu bentuk kontrol dari suatu pelaksanaan dengan berupa pengawasan dan pengendalian.

Pada kebijakan *e-Samsat* bentuk kontrol yang dilakukan terpusat pada sistem yang sudah terpolakan sistem Samsat *online* sentralisasi dalam katalog diungkapkan sebagai berikut: bahwa sistem ini handal, cepat dan akurat untuk pengambilan kebijakan strategis, anggaran lebih efisien, tidak ada proses sinkronisasi, otorisasi dapat dibatasi sesuai kebutuhan, perbedaan dan duplikasi dapat dihindari, konsistensi data lebih mudah untuk dijaga, sistem lebih mudah untuk dimonitor, lebih mudah dalam *proses update* dan pengembangan sistem, lebih mudah untuk *deteksi error* dan *fixing problem*, *proses backup* data lebih mudah dan *proses summery* laporan lebih mudah karena data sudah terpusat.

e. Sarana dan Prasarana

Pada pelaksanaan kebijakan *e-Samsat* semua sarana dan prasarana aplikasi berada di kantor Dispenda Provinsi Jawa Barat ter-sentralisasi menggunakan suatu media yang dinamakan dengan *Cloud Computing* yang merupakan gabungan pemanfaatan teknologi komputer (komputerisasi) dalam suatu jaringan dengan pengembangan berbasis internet yang mempunyai fungsi untuk menjalankan program atau aplikasi melalui komputer-komputer yang terkoneksi pada waktu yang sama.

Teknologi ini mengizinkan para pengguna untuk menjalankan program tanpa instalasi dan mengizinkan pengguna untuk mengakses data mereka melalui komputer dengan akses internet. Dengan kalimat lain dengan sistem ini bekerja menggunakan internet sebagai server dalam mengolah data. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk login ke internet yang tersambung ke program untuk menjalankan aplikasi *e-Samsat* tanpa melakukan instalasi.

Infrastruktur seperti media penyimpanan data dan juga instruksi/perintah dari pengguna disimpan secara virtual melalui jaringan internet kemudian perintah-perintah tersebut dilanjutkan ke server aplikasi. Setelah perintah diterima di server aplikasi kemudian data

diproses dan pada proses final pengguna akan disajikan dengan halaman yang telah diperbaharui sesuai dengan instruksi yang diterima sebelumnya sehingga konsumen dapat merasakan manfaatnya. Maka dengan sistem ini organisasi Tim Pembina Samsat lebih efisiensi dalam penyimpanan data.

Keuntungan teknologi berbasis *cloud* pada *e-Samsat* seperti yang telah diuraikan diatas adalah bahwa semua data tersimpan di server secara terpusat melalui media penyimpanan/*storage* yang tersedia secara virtual. Oleh karena itu, Dispenda sebagai pengelola program, tidak perlu menyediakan infrastruktur seperti data center. Data pengguna disimpan dengan aman melalui server yang disediakan oleh penyediaan layanan *Cloud Computing*, dalam hal ini *e-Samsat* menggunakan media yang disediakan oleh pihak Telkom yang memiliki jaminan *platform* teknologi, memiliki jaminan ISO data pribadi dan memiliki fleksibilitas dengan kemudahan data akses, kapan dan dimanapun kita berada dengan catatan bahwa pengguna (*user*) terkoneksi dengan internet, serta kegunaan yang terakhir adalah penghematan biaya akan pembelian investasi seperti infrastruktur, hardisk, dan lainnya.

Walau media penyimpanan tidak diperlukan lagi, tetapi Tim Pembina Samsat dikenakan biaya kompensasi rutin perbulan sesuai dengan paket layanan yang telah disepakati dengan Telkom. Selain itu, biaya royalti atas *linsensi software* juga bisa dikurangi karena semua telah dijalankan via komputerasi berbasis *cloud*.

f. Sumber Daya Manusia

Pelayanan Kantor Bersama Samsat akan sangat ditunjang oleh kualitas sumberdaya manusia yang prima. Dalam pelaksanaan fungsinya, maka mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan. Manajemen institusi harus memiliki tujuan dan sasaran untuk menjadikan Samsat sebagai institusi terdepan dan terpercaya sejalan kepuasan pelanggan.

Berkaitan SDM pada pelaksanaan kebijakan *e-Samsat*, selain keandalan dan kompetensi di seluruh jajaran terkait, fokus sumber daya manusia terletak pada sumber daya manusia PUSLIA sebagai pelaksana operasional, penggerak dan kontrolteknis operasional implementasi aplikasi *e-Samsat*.

Mesin teknologi aplikasi ini memerlukan sistem pengawas teknis, baik orang ataupun sistem, yang mampu mengoperasikan, mengerti alur dan mengontrol sistematis ini.

Profesionalisme sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena mewujudkan konsep pelayanan prima serta memberikan kepada setiap karyawan untuk aktualisasi diri dalam tim kerja yang solid dan produktif. Program peningkatan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia yang terarah, terstruktur dan berkesinambungan wajib dilakukan, baik secara internal maupun bekerjasama dengan pengembangan dan pelatihan SDM/lembaga *training*.

Hal lain yang menonjol dari SDM adalah peranan seorang pemimpin pada organisasi Tim Pembina Samsat. Bilamana sebuah organisasi dipimpin oleh seorang pemimpin yang *visioner* dan *transformational*, maka akan mampu menata dan membawa organisasinya menjadi lebih maju dan mampu menentukan ke arah mana organisasi tersebut akan berjalan.

Seorang pemimpin yang selalu menempatkan *learning* organisasi sebagai acuan-nya akan membuat organisasinya terus berkembang ke arah yang lebih baik mengikuti perkembangan jaman. Hal ini tercermin pada wawancara dengan informan yang penulis lakukan. Sebetulnya inovasi *e-Samsat* pernah dimunculkan sebelumnya, tetapi tidak berlanjut sampai terjadinya sebuah kesepakatan kesepahaman bersama. Namun berkat antusiasme dan keyakinan ke-3 pimpinan Tim Pembina Samsat yang menjabat di saat ini maka Inovasi *e-Samsat* dapat digulirkan.

Disamping faktor internal Sumber Daya Manusia yang dikemukakan di atas, faktor eksternal SDM lainnya adalah Kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan dan pemanfaatan teknologi, pemahaman dan kemampuan masyarakat yang belum merata terhadap kemajuan teknologi dan aplikasinya serta masih buruknya administrasi kependudukan dan masih banyaknya masyarakat yang belum tertib dalam identitas kependudukan, merupakan kendala dalam penerapan kebijakan ini.

Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa administrasi kependudukan yang buruk disebabkan oleh banyak faktor, baik oleh sistem maupun oleh oknum aparat. Mahalnya

biaya pembuatan, sulitnya proses yang harus ditempuh dan waktu yang terbuang selama sehari-hari hanya untuk mendapatkan sebuah Kartu Tanda Penduduk, masih ditemukan dalam penelitian yang penulis lakukan. Oleh karena itulah, kesiapan dari semua lapisan dalam Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan *e-Samsat*.

3. Aplikasi

Aplikasi adalah sejauh mana penerapan aktifitas utama dalam operasional sebagai upaya pencapaian indikator kinerja organisasi dapat terlaksana.

Dengan menggunakan media sistem "*cloud computing*", maka sistem ini tidak memerlukan lagi suatu prosedur kerja operasional. Semuanya telah dilakukan oleh Sistem Samsat Online Sentralisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat. Seluruh sistem ini dimonitoring oleh PUSLIA yang memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Aplikasi *e-Samsat* ini dilakukan secara sistem elektronik sehingga memangkas semua tahapan-tahapan birokrasi manual, yang menjadikan sistem ini lebih mudah, akurat, informatif dan aspiratif. Ini merupakan sekelumit jawaban atas tuntutan masyarakat akan transparansi, akuntabilitas dan pertanggungjawaban pemerintah kepada publik yang selaras perubahan revolusi era digital melalui pemanfaatan *e-Government*.

a. Kendala Yang Dihadapi Dalam Proses Implementasi Kebijakan *E-Samsat*

Pada bagian ini penulis menguraikan hasil wawancara dan telaahan dokumen di lapangan terkait dengan topik kendala-kendala yang dihadapi dalam proses Implementasi kebijakan *e-Samsat*, diantaranya:

1. Identifikasi Nomor Induk Kependudukan
Dalam melakukan proses pengiriman penetapan data masih ditemukan kendala dan permasalahan atas identifikasi pada *server* Samsat. Secara sistem, *server* terlebih dahulu akan melakukan proses pencocokan NIK terhadap validitas kepemilikan ranmor sebagai proses identifikasi Polri. Dalam proses ini, sistem melakukan identifikasi dengan pencocokan NIK kepemilikan ranmor dengan NIK pada data nasabah di server Bank BJB. Apabila telah lolos, maka data dapat dikatakan atau

dinyatakan valid untuk dilakukan proses transaksi pembayaran PKB & SWDKLLJ melalui ATM.

Sering kali kendala yang didapatkan adalah NIK pada kedua server tersebut berbeda, maka sistem tidak akan bisa menerima. Apabila NIK pada *server* Samsat tidak cocok dengan NIK data nasabah yang ada pada *server* Bank BJB, maka pada proses transaksi pembayaran PKB&SWDKLLJ melalui ATM tidak bisa dilakukan (Transaksi Gagal), dan pada menu tampilan layar ATM tersebut akan muncul pesan (*message*) “cek kembali data NIK anda, hubungi *customer service* Bank BJB terdekat”.

Namun hal ini dapat diatasi dengan cara melakukan perubahan data NIK disalah satu instansi sehingga data dalam server menjadi sama dengan menggunakan NIK yang berlaku. Namun pada alur proses ini muncul kembali kendala lainnya yaitu sebagian besar calon pengguna layanan enggan untuk melakukan perubahan, dikarenakan proses ini memaksa calon pengguna layanan untuk melakukan sejumlah aktifitas dan melakukan antrian.

2. Kurangnya Pemahaman Tentang Kebijakan *E-Samsat*

Dari kutipan wawancara yang dilakukan, banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program *e-Samsat* ini. Kendala lainnya, dari sejumlah masyarakat yang telah mengetahui ternyata banyak dari mereka yang belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memulai, tata cara pembayarannya, hingga persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat melakukan pembayaran pajak secara *online*.

Oleh karena itulah, proses sosialisasi menjadi proses yang sangat penting. Kurangnya pemahaman, kurang mendapatkan informasi secara menyeluruh dan tuntas, format dan media sosialisasi yang terputus dan kurang tersebar masih merupakan kendala yang banyak dihadapi pada Implementasi kebijakan *e-Samsat* di Jawa Barat.

3. Tidak semua masyarakat di Jawa Barat memiliki rekening dan ATM Bank BJB
Kendala lainnya adalah terkait dengan

kepemilikan rekening dan ATM Bank BJB. Saat ini, Tim Pembina Samsat baru menetapkan dan menggunakan Bank BJB sebagai partner. Hal ini didasarkan bahwa Bank BJB merupakan bank pemerintah Jawa Barat. Sehingga dengan dilibatkannya Bank sentral Daerah dalam inovasi ini diharapkan dapat meraup sebesar-besar dana masyarakat langsung ke kas daerah. Namun, hal ini menyebabkan kurangnya minat dan antusias masyarakat untuk menggunakan program *e-Samsat*, karena banyak dari mereka tidak memiliki rekening dan ATM Bank BJB.

4. Tanggapan Dari Para Perantara/Biro Jasa
Penulis tidak menemukan penolakan yang signifikan dari pihak perantara/biro jasa. Bagi mereka, konsep ini bukanlah suatu masalah yang besar. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap beberapa perantara/biro jasa ini, penulis mencatat bahwa mereka menganggap inovasi yang dilakukan oleh Tim Pembina Samsat sah-sah saja untuk dilakukan. Terlebih lagi, inovasi tersebut hanya terkait dengan pembayaran PKB. Menurut mereka, masih banyak sektor-sektor lainnya yang masih dapat mereka dapatkan.

b. Solusi Yang Dilakukan Untuk Men-sukseskan Implementasi Kebijakan *E-Samsat*

Jadwal kegiatan dalam suatu implementasi kegiatan perlu dibuat sebagai kelengkapan program agar kelancaran suatu kebijakan dapat ditetapkan. Namun lebih penting dari itu adalah bahwa jadwal ini sudah dilaksanakan secara disiplin. Program yang direncanakan harus dijadwalkan kapan dimulai dan kapan batas waktu kegiatan dengan tujuan memudahkan dalam melakukan evaluasi guna perbaikan kearah yang lebih baik dan penyempurnaan.

Strategi yang sudah dilakukan dan dilaksanakan oleh Tim Pembina Samsat dalam upaya men-sukseskan Implementasi Kebijakan *e-Samsat* diantaranya dilakukan dengan cara sosialisasi. Berbagai sosialisasi telah dilakukan oleh Tim Pembina Samsat dan aparat terkait di wilayah hukum Polda Jabar. Salah satu bentuk sosialisai yang dilakukan adalah dengan cara turba (turun ke bawah) dan juga dilakukan secara paparan di dalam ruangan tertentu.

Bentuk sosialisasi lain adalah melalui media cetak, media elektronik, dan sosial media. Sosialisasi dilakukan pula dengan caramengundang wartawan dalam acara-acara peresmian program inovasi yang dilakukan Tim Pembina Samsat, serta mengikuti acara-acara talk show di media elektronik seperti di PJTV, TVRI JAWA BARAT dan TV lokal.

Terdapat pula beberapa kegiatan Tim Pembina Samsat yang dilakukan tersendiri dari Instansi-instansi yang tergabung dalam Pembina Samsat Jawa Barat dan beberapa sosialisasi lainnya yang dilakukan sendiri-sendiri, baik oleh Instansi Polda Jabar, oleh Dispenda Jabar dan oleh pihak Bank BJB. Dari hasil observasi yang penulis lakukan, terdapat pula iklan layanan berbentuk baligo di Kantor Bersama Samsat, iklan di sosial media via internet dan jaringan facebook.



Sumber: diolah penulis

Gambar 7. Leaflet e-Samsat

Bentuk lain sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat pada awal tahun 2015 adalah dengan terbentuknya suatu unit baru yang dinamakan *Customer Service* di setiap Kantor Bersama Samsat di Provinsi Jawa Barat. Tata letak diatur sedemikian rupa, sehingga *Customer Service* berada di *front line* seluruh Kantor Bersama Samsat. Tugas dari *Customer Service* adalah untuk membantu semua orang yang memerlukan informasi tentang Samsat yang ada di Provinsi Jawa Barat, terutama terkait dengan kebijakan-kebijakan terbaru dari Tim Pembina Samsat dan terkait dengan inovasi-inovasi dan produk-produk unggulan yang telah diluncurkan di Kantor Bersama Samsat di seluruh wilayah Provinsi Jawa Barat.

Walau masih terdapat banyak kendala yang dihadapi oleh Tim Pembina Samsat dalam rangka mendekati programnya kepada masyarakat,

namun dengan diluncurkannya program pelayanan e-Samsat Jabar ini, diharapkan dapat menjadi satu alternatif dari beragam alternatif pembayaran yang ditawarkan oleh Samsat kepada wajib pajak pemilik kendaraan, untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB dan SWDKLLJ Tahunan.

Terobosan “teranyar” adalah *Tameng Ranmor* yang diresmikan pada hari Sabtu tanggal 5 September 2015, oleh Gubernur Jawa Barat Bapak Ahmad Heryawan (Aher) yang terdiri dari 6 terobosan yakni *APM Online*, *E-Blokir*, *Samsat Gendong*, *Stiker Barcode Ranmor*, *Samsat Cek Fisik Kabumi*, dan pengadaan mesin *Elektronic Data Capture* untuk Samsat di seluruh Jawa Barat.



Sumber: diolah penulis

Gambar 8. Launching Tameng Ranmor Jabar

Kunci sosialisasi adalah pelanggan yang terpuaskan. Sehingga program ini harus dapat merangkul banyak calon-calon pelanggannya. Calon pelanggan dalam kebijakan e-Samsat Jabar ini adalah seluruh masyarakat pemilik kendaraan berpelat kendaraan Jabar, baik masyarakat di dalam internal Instansi Pembina Samsat maupun masyarakat di luar Instansi.

Dalam hasil studi dokumentasi yang penulis lakukan, didapat data bahwa jumlah karyawan di lingkungan Kepolisian Daerah Jawa Barat berkisar 31.000 anggota, di

lingkungan Pemda Jabar berkisar 12,600 karyawan, di lingkungan Jasa Raharja berkisar 2.500 karyawan. Apabila diasumsikan 80% dari jumlah karyawan tadi memiliki kendaraan dan setiap orangnya memiliki 1 kendaraan, maka jumlah potensi kendaraan di internal Instansi saja minimal berkisar 37.000 unit. Berdasarkan data tersebut, penulis melihat potensi yang besar di dalam internal Instansi Pembina Samsat, baik potensi sebagai calon pelanggan maupun potensi sebagai agen pemasaran. Oleh karena itu sosialisasi ke dalam internal Instansi menjadi penting untuk dilakukan.

Dibutuhkan peran serta seorang pejabat untuk melakukan kerjasama dengan pihak swasta, pengusaha dan atau masyarakat umum dalam memanfaatkan sarana publik, ruang publik, komunitas pergaulan, lembaga-lembaga pendidikan, media massa, *event-event* yang ada dan media sosial lainnya, sebagai media melakukan sosialisasi atas program iklan layanan masyarakat dan mendukung program-program pemerintah. Berkenaan dengan Samsat kekinian, pemerintah dan swasta dapat melakukan kerjasama dalam mengangarkan sebagian dana CSR (*Corporate Social Responsibility*), termasuk dalam rangka edukasi dan penyebarluasan informasi mengenai Samsat.

Berkerjasama dengan radio swasta atau radio pemerintah yang memiliki rating pendengar yang tinggi sudah dilakukan tetapi perlu dilakukan secara lebih intensif dan berkesinambungan. Otak manusia adalah "*storage device*" atau perangkat penyimpanan yang jauh lebih sempurna dibandingkan komputer. Media input yang paling mempengaruhi adalah melalui indra pendengaran dan penglihatan. Sifat kecenderungan manusia adalah apabila sering terdengar atau sering terlihat mereka akan mudah mengingatnya. Begitu pula dengan program ini apabila sering diinformasikan maka akan lebih banyak masyarakat yang mengetahui program kebijakan e-Samsat ini sebagai alternatif yang bisa digunakan.

Beberapa program yang dapat digunakan, seperti program iklan layanan masyarakat, acara *Talk Show* dan liputan giat Samsat serta memanfaatkan komunitas pergaulan, lembaga-lembaga pendidikan, media massa, *event-event* yang ada dan media sosial lainnya, sebagai media melakukan sosialisasi. Beberapa contoh seperti kerja sama sosialisasi dengan klub-klub motor, Samsat masuk kampus, pemanfaatan

tanam-taman kota, alun-alun kota, pemanfaatan *event-event* tetap, seperti "*Car Free Day*", HUT Kota secara berkesinambungan dan *event-event* lainnya, seperti *Job & Career Fair*, *Culture Fair*, *Mall Event*, *Event Gaul anak Muda*, *Food Expo*, *Exhibition*, *Festifal-festifal*, dan lainnya.

Berdasarkan studi banding yang penulis lakukan, pemanfaatan dan pengembangan sistem dan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan (*e-government*) sudah jauh dilakukan dan dikembangkan di luar negeri seperti di Amerika dan Singapura. Menurut Dwiyanto Agus (2012) pemanfaatan internet bagi layanan *e-Service* tahun 2008 telah memungkinkan bagi warga negaranya untuk melakukan transaksi dengan penyelenggaraan layanan seperti mengisi aplikasi pembayaran pajak secara *online*, menghitung sendiri nominal pajak yang harus dibayarkan dengan menggunakan alat bantu yang tersedia pada website, sekaligus membayarnya dengan menggunakan kartu kredit tertentu melalui website pemerintah, seperti pada layanan *internet banking*. Dengan *online*, warga dapat mengurus berbagai aplikasi layanan, seperti akte kelahiran atau memperbaharui surat ijin mengemudi dan KTP (ID Card).

E-Service di AS didukung oleh penyediaan dan pengelolaan informasi layanan yang sangat lengkap, terintegrasi, mudah ditemukan, dan senantiasa diperbaharui. Melalui sarana ini, pengguna layanan dapat dengan mudah menemukan informasi yang diperlukan dan memenuhi kebutuhan layanannya karena *website* tersebut telah terintegrasi dan terhubung dengan berbagai sistem layanan publik di semua tingkatan dan mitra unsur non-pemerintah yang dilengkapi dengan sistem keamanan, kerahasiaan data dan informasi serta jaminan keamanan transaksi guna melindungi privasi pengguna.

Hal tersebut di atas dapat dijadikan referensi bagi pemerintah sebagai studi banding pemanfaatan *e-Government* di Indonesia, khususnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengumpulan pajak. Semua dapat dilakukan oleh pemerintah karena pada dasarnya negara mempunyai kewajiban untuk mengatur peri kehidupan dan tingkah laku warganya dalam bermasyarakat. Hukum dan perundangan mempunyai sifat memaksa yang harus dipatuhi dan ditaati oleh objek hukum demi menjaga kepentingan warganya dan terciptanya ketertiban.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya terkait dengan Implementasi Kebijakan *e-Samsat*, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bahwa implementasi kebijakan *e-Samsat* merupakan suatu "*decision making*" dalam upaya meningkatkan pelayanan prima dengan kajian aktifitas utama sebagai berikut:
 - a. Implementasi kebijakan *e-Samsat* ditujukan untuk meningkatkan kemudahan, mempercepat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif, dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi terpusat dengan menggunakan fasilitas "*electronic banking*" Bank BJB via ATM dan teller bagi memiliki kendaraan berpelat Jawa Barat di seluruh Indonesia.
 - b. Pada Implementasi kebijakan ini peran sumber daya manusia. Sebagai motor penggerak dan aplikator pengawas dan kontrol teknis operasional, serta peranan pemimpin yang visioner, transformasional yang menempatkan "*learning organization*" menjadi tolak ukur guna terciptanya organisasi yang terus berkembang ke arah yang lebih baik mengikuti jaman.
2. Aplikasi teknis program *e-Samsat* dikendalikan oleh unit khusus PUSLIA Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat. Unit inilah yang melakukan pembangunan, rekayasa, pengolahan, pengembangan dan pemeliharaan informasi dan aplikasi *e-Samsat*.
3. Dalam tataran ideal dan teori, kebijakan ini sangat visioner dan sangat kekinian, berbagai cara telah ditempuh oleh Tim Pembina dalam mensosialisasikan kebijakan *e-Samsat*. Pengenalan dilakukan dengan cara "*turba*", pelatihan petugas, *leaflet*, iklan layanan berbentuk *baligo*, iklan di sosial media, jaringan facebook, tweeter, media elektronik, dll. Terobosan lainnya yang cukup visioner adalah dengan dibentuknya suatu unit baru, yaitu "*Customer Service*" di semua Samsat di Jawa

Barat. Beberapa kendala yang dihadapi oleh kebijakan ini, diantaranya:

- a. Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya kebijakan *e-Samsat*, tidak memahami alur proses dan tata cara pembayaran menggunakan *e-Samsat*, karena kurang mendapatkan informasi secara menyeluruh dan tuntas, format dan media sosialisasi yang telah dibuat terputus dan kurang tersebar,
- b. Tidak semua masyarakat pemilik ranmor berpelat Jawa Barat dan calon pengguna kebijakan ini, memiliki rekening di Bank BJB,
- c. Adanya proses pencocokan NIK pemilik ranmor dengan NIK data nasabah pada *server* Bank BJB. Data NIK harus persis sama. Serta alur proses kebijakan ini masih ditemukan kendala dengan *server* dan kendala akses jaringan untuk kode bayar yang memaksa pengguna layanan untuk melakukan sejumlah aktifitas dan melakukan antrian,
- d. Perlu ditindak-lanjutinyasuatu aturan agar sosialisasi dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, berkelanjutan dan dapat dinikmati dan diakses dengan mudah oleh calon pengguna layanan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka saran penulis untuk memberikan solusi terhadap beberapa hambatan dalam Implementasi kebijakan *e-Samsat* adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dalam sosialisasi sangat diperlukan, karena kunci sosialisasi adalah pelanggan yang terpuaskan. Maka setiap pemilik kendaraan adalah calon pelanggan kebijakan *e-Samsat*, baik masyarakat di dalam internal Instansi Pembina Samsat maupun masyarakat di luar Instansi. sosialisasi baik secara internal dan external menjadi penting untuk dilakukan. Perlu adanya sebuah kebijakan operasional sebagai turunan dari kebijakan *e-Samsat* dengan cara sebagai berikut:
 - a. Perlu ditindaklanjuti dengan SOP tentang sosialisasi, yang kemudian

- dilegal formalkan dengan legal formal internal dan penyederhanaan SOP dengan pelimpahan wewenang kepada SOPD berkaitan dengan sosialisasi,
- b. penyesuaian petunjuk teknis melalui pelaksanaan pencapaian standard dan sasaran kebijakan promosi *e*-Samsat, sehingga tujuan dapat direalisasikan dengan efektif.
 - c. Masih perlu melengkapi jadwal kegiatan yang disiplin, guna evaluasi perbaikan.
 - d. Pembuatan SOP Petunjuk Teknis dan jadwal kegiatan yang terkoordinasi, di semua instansi dalam Tim Pembina Samsat yang terintegrasi satu sama lainnya.
 - e. Secara inovasi operasional, penulis menyarankan bentuk sosialisasi dapat dilakukan dengan melalui:
 - i. Memanfaatkan sarana publik, ruang publik, komunitas pergaulan, lembaga-lembaga pendidikan, media massa, *event-event* yang ada dan media sosial lainnya, sebagai media dalam melakukan sosialisasi.
 - ii. Berkerjasama dengan radio swasta atau radio pemerintah dengan rating pendengar yang tinggi. Bila sering diinformasikan maka masyarakat akan lebih banyak yang mengetahui program kebijakan ini sebagai alternatif yang bisa digunakan.
 - iii. Menggunakan media teknologi yang marak digunakan adalah media elektronik, baik melalui media *free standing* LED, LED *Billboard* ataupun LED Display.
2. Perlu dikembangkannya aksesibilitas masyarakat dalam pelayanan kebijakan *e*-Samsat ini, maka saran yang tawarkan untuk dapat mengatasi rendahnya aksesibilitas masyarakat dengan cara sebagai berikut:
- a. Pelibatan Bank Indonesia sebagai otoritas bank negara yang terkoneksi ke semua ATM (Anjungan Tunai Mandiri) perbankan sebagai upaya multi Bank
 - b. Dikembangkannya pembayaran melalui *internet payment*. Dengan penerapan sistem pembayaran elektronik merupakan upaya transformasi menciptakan "*cashless society*" yang diyakini lebih efisien.
 - c. Alternatif pembayaran pendebet elektronik otomatis (*otodebit*) pada rekening atau kartu kredit. Kartu kredit merupakan kartu prabayar elektronik menggunakan uang digital yang dapat digunakan untuk beragam transaksi.
3. Banyaknya masyarakat yang belum terpuaskan dalam segi pelayanan maka alternatif pelayanan sebagai suatu inovasi untuk memenuhi kepuasan masyarakat, yang dikatakan sebagai teori pelayanan dapat dilakukan sebagai berikut:
- a. Pembuatan "*Samsat Corner*" di setiap instansi yang tergabung dalam Tim Pembina Samsat. Sebagai salah satu langkah sosialisasi dengan mengadopsi program Samsat Gendong. Sebagai alternatif fasilitas yang memberikan kemudahan kepada para pegawai di lingkungan kantor Tim Pembina Samsat, maka calon-calon "agen pemasan" ini akan lebih tereduksi, efektif dan efisien.
 - b. Inovasi *call center* bisa menjadi layanan informasi terpusat berkaitan dengan Kantor bersama Samsat.
 - c. Adanya pemberitahuan tagihan batas tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pengesahan STNK Tahunan yang secara otomatis dikirimkan dari pihak Samsat kepada masyarakat. disebut dengan "*e-billing alert*" baik dikirim melalui email atau melalui sms secara personal ke pribadi pembayar pajak dengan sandi khusus, sehingga terjaga keautentikannya, keamanannya dan kerahasiaannya.
 - d. Adanya data base kepemilikan ranmor lengkap dengan data telepon dan alamat email. Dengan data base layak dan valid.
4. Dengan keterbatasan anggaran dalam pendanaan sosialisasi salah satu yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan

beberapa kajian kerja sama dengan pengusaha-pengusaha yang kredibilitasnya terjaga agar dapat menggabungkan sebagian dana CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam rangka edukasi dan penyebarluasan informasi mengenai Samsat kekinian.

REFERENSI

A. Buku-buku

Agustino, L. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.

Creswel, John. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Duun, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah.

Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Jones, Charles. O. 1994. *An Introduction to the Study of Public Policy*. California: University of Virginia.

Jones, Charles.O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik, Penerjemah: Nasir Budiman*. Jakarta: Rajawali Press.

Jones, Gareth. R. 2010. *Organizational Theory, Design and Change*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Nugroho, Riant. 2012. *Publik Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 44 Tahun 2014 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2014.

Perjanjian Kerjasama Antara Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., Nomor : 973/1312-Dispenda, Nomor: B/196/XI/2014/Ditlantas, Nomor: /67/SP/2014, Nomor: 102/PKS/DIR-INS/2014 tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pengesahan STNK Tahunan Di Daerah Hukum Kepolisian Daerah Jawa Barat Melalui Seluruh Jaringan Kantor dan Jaringan Elektronik Bank BJB.

Instruksi Bersama Menhankam, Mendagri & Menkeu Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999, tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB & Pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.

Laporan Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Barat Tahun 2015

C. Lain-Lain

Habibullah, Achmad. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Volume 23, Nomor 3 hal: 187-195 Jurnal Administrasi Negara, Fisip, Universitas Jember, Jember.

Wikipedia. Pemerintahan Elektronik. Tersedia di <<https://id.wikipedia.org/wiki/>

- Pemerintahan_elektronik>. (Diunduh pada tanggal 24 April 2015).
- Dispenda Jabar Prov. 2014. Menuju Layanan Pajak Digital Mumpuni 2. Tersedia di <<http://dispenda.jabarprov.go.id/2014/11/24/menuju-layanan-pajak-digital-mumpuni-2/>>. (Diunduh pada tanggal 20 Februari 2015).
- KPK. 2014. Survei Integritas Layanan Publik tahun 2014. Tersedia di <<http://acch.kpk.go.id/tema/-/blogs/37310;jsessionid.html>>. (Diunduh pada tanggal 17 Juni 2015).