

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SAMSAT LINK DI KOTA TUBAN SESUAI KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TIMUR NO 36 TAHUN 2003

SUPRIYADI

Universitas Sunan Bonang
Wahidin Sudiro Husodo 798, Tuban
Email: priya57.law.usb@gmail.com

Abstract

Service Excellent by information technology utilizing is one of the requirements the implementation of good governance and clean governance, the Joint Office SAMSAT (System Administration "Manunggal" One Roof) in Tuban is one of the public services that use technology support information on services available to the public in accordance with East Java Governor Decision No. 36 of 2003 regarding the implementation of information and Telematics Systems of East Java Province. Formulation of the problem in this research is how the effectiveness of public services through Samsat Link in Tuban, with descriptive qualitative research method approach textual approach and the approach of case study, the purpose of this study was to analyze and review the effectiveness of public services samsat link Tuban can detailed and well illustrated. Conclusions from this research is Samsat Link service has gone well. This can be seen in the increase in motor vehicle tax which was well received by the reception link or via the link in the Office of the Joint reconciliation SAMSAT Tuban.

Keywords: *Service Excellent, Information Technology and Telematics, SAMSAT Link*

Abstrak

Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*), Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Kota Tuban merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menggunakan dukungan teknologi informasi untuk layanannya kepada publik sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana keefektifan pelayanan publik melalui Samsat Link di Kota Tuban, dengan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui pendekatan pendekatan tekstual dan pendekatan kasus (*case study*) maka tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa dan melihat keefektifan layanan publik samsat link Kota Tuban dapat digambarkan dengan detil dan baik. Simpulan dari penelitian ini adalah layanan Samsat Link telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor yang diterima baik melalui penerimaan link maupun melalui rekonsiliasi link di Kantor Bersama SAMSAT Tuban.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Teknologi Informasi dan Telematika, SAMSAT Link

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang

diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.¹ Undang-undang tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumber daya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikator terpenting keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah mengimplementasikan kebijakan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar instansi dan sebagai pedoman dalam pengembangan telah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government serta Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur. Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan perbankan maupun perusahaan merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang disinergikan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak. Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut disertai juga dengan landasan hukum yang memayunginya atau tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yang ada yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.²

Berdasarkan Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses

¹ Gubernur Jawa Timur, 2005, Presentasi Perencanaan Percontohan Pelayanan Publik di Jawa Timur.

² idem

Pelayanan Samsat Link di Gerbang kertausila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di Gerbangkertausila sehingga pada dasarnya sistem Samsat Link ini masih hanya fokus pada masalah pembayaran Pajak kendaraan Bermotor. Seperti inovasi pelayanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT seperti Drive Thru, SMS komplain Samsat serta Banking System yang hanya mendasarkan pelayanan pada masalah perpajakan saja yakni Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibayarkan setiap tahunnya. Masalah-masalah lain yang berkenaan dengan kendaraan bermotor seperti perpajakan STNK setiap 5 tahun, mutasi kendaraan antar daerah dll tidak terakomodasi secara baik atau tidak menggunakan sistem online juga sehingga masih menggunakan cara manual yang masih memerlukan banyak waktu dan biaya. Hal ini mengakibatkan upaya reformasi peningkatan publik yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT menjadi kurang optimal. Hal inilah yang menyebabkan suatu keefektifan sebuah pelayanan publik patut dicermati. Begitu pula yang terjadi pada Kantor Bersama SAMSAT di kota Tuban yang juga memberikan layanan Samsat Link sebagai layanan unggulan. Samsat Link sendiri baru digunakan pada awal tahun 2007 sehingga dalam jangka waktu tersebut dapat dilihat apakah layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat atau tidak.

Rumusan Masalah

Bagaimana efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Tuban ditinjau dari Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur pada pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Tuban.

Sedangkan manfaat dari hasil penelitian ini adalah agar menjadikan gambaran yang lebih detail dan kongkrit dalam peningkatan pelayanan public yang baik dan efektif kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai adalah “pendekatan tekstual” dan “pendekatan kasus” (*case study*). Pendekatan tekstual diperlukan untuk memahami makna-makna atau nilai-nilai yang tersurat maupun tersirat dalam teks-teks peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tugas dan wewenang Polri dalam Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Tuban Melalui Samsat Link (Samsat Online). Sedangkan, pendekatan kasus diperlukan untuk memahami bagaimana Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Tuban Melalui Samsat Link di masyarakat. Lokasi penelitian dalam melakukan studi kasus tersebut, dipilih adalah wilayah hukum Kantor Samsat Tuban.

Kajian Teori

Layanan Publik

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan

organisasi. Menurut Sinambela³ istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu public yang berarti umu, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Rachmadi membagi publik menjadi dua jenis yaitu:⁴ 1) publik intern, adalah publik yang menjadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Di dalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan; 2) publik ekstern, adalah 'orang luar' atau publik umum (masyarakat), yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah. Dalam birokrasi pemerintah di bidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sarana-sarana yang dipilih bagi pengadaan pelayanan umum terpadu secara cepat, tepat, dan lengkap untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, sebagai berikut: “Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan atau tuntutan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik”⁵

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tinjauan Tentang Samsat

Landasan Hukum dari pembentukan SAMSAT ini berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol.Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah Tingkat I, komando daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak - pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan Operasional pada saat itu berdasarkan surat

³ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Pt Bumi Aksara. Hal 5

⁴ Rachmadi, 1994. Memahami Pelayanan Publik. Yogyakarta.:Unuversitas Gajah Mada. Hal. 11-12

⁵ Sedarmayanti. 2000. Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan. Bandung : mandar Maju. Hal 207

edaran Mendagri Nomor 16 Tahun 1977 tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan SAMSAT dalam pengeluaran STNK, pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. Landasan hukum pelaksanaan SAMSAT dari waktu ke waktu mengalami perubahan dan penyempurnaan hingga sampai pada ketentuan pelaksanaan terakhir di Jawa Barat, didasarkan pada keputusan bersama Gubernur Tingkat Daerah I Jawa Barat, kepala Kepolisian daerah Jawa Barat dan Kepala Cabang PT (persero) AK Jasa Raharja Jawa Barat Nomor 5 Tahun 1995, Nomor 13/605/III/1995 dan Nomor 004/JR-BDG-SAM/III/1995 Tanggal 21 Maret 1995. Dinas Pendapatan dan Perpajakan daerah merupakan suatu instansi yang bertugas menangani kegiatan dibidang perpajakan, yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB), pajak non PKB/BBNKB dan non pajak. Dimana pelaksanaan pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang ada disetiap Kabupaten dan Kota, termasuk di Kota Tuban.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), 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. Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Analisa dan Pembahasan

Efektifitas hukum akan tercapai apabila faktor-faktor yang mempengaruhi berdampak positif atau mendukung hukum yang telah diberlakukan Tolak Ukur efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Tuban dapat dilihat atau dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu : 1) faktor aturan hukum yang memayunginya, dalam hal ini adalah Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses Pelayanan Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila; 2) faktor aparat hukum, yang dalam hal ini adalah aparat kepolisian yang bertugas di Kantor Bersama SAMSAT Tuban , staf Dipenda dan Pendapatan Propinsi Jawa Timur Tuban Tanggal 26 Agustus 2008 staf PT Jasa Raharja (Persero) yang bertugas dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Link; 3) faktor Pelaksanaan yang mendukung aturan atau layanan tersebut yang dalam hal ini adalah bagaimana para staf di Kantor Bersama SAMSAT dapat memberikan layanan yang prima dan maksimal dalam layanan Samsat link ini; 4) faktor kondisi masyarakat, yang dalam hal ini adalah para wajib pajak atau masyarakat yang mengerti dan memanfaatkan layanan Samsat Link.

Keempat faktor diatas akan dikaji lebih terperinci untuk mengukur tingkat efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Tuban : Peraturan dalam hal ini adalah aturan hukum yang memayungi pelayanan Samsat Link di Kantor Bersama SAMSAT Tuban yaitu Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana, Proses Pelayanan Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila serta Surat Dinas tanggal 14 Oktober 2004 Nomor 970/8176/101.21/2004 Perihal Petunjuk Pelaksana, Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila. Dalam peraturan tersebut pada awalnya diperuntukkan untuk pelayanan Samsat Link di wilayah Surabaya pada tahun 2004. Pada saat itu pelayanan Samsat Link hanya mencakup wilayah Surabaya saja yang meliputi wilayah Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya

Utara dan wilayah Sidoarjo. Kemudian pada perkembangannya menjadi semakin luas dimana pelayanan Samsat Link di wilayah Gerbangkertasusila yang meliputi Kota Gresik, Jombang, Tuban, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan.

Upaya peningkatan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Tuban sebenarnya terus ditingkatkan, wujud dari upaya tersebut dapat dilihat dengan semakin optimalnya beberapa layanan dan inovasi yang diberikan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak atau masyarakat. Salah satu layanan yang benar-benar terasa manfaatnya salah satunya adalah layanan Samsat Link yang juga merupakan layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Tuban. Para wajib pajak sudah tidak perlu terlalu repot untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahun untuk kendaraan nopol daerah lain luar Tuban atau lain domisili karena pembayaran sudah dapat dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Tuban melalui layanan Samsat Link ini. Proses pelayanan dalam layanan Samsat Link yang diberikan oleh para petugas di Kantor Bersama Samsat Tuban sudah tidak bertele-tele lagi dan sudah jarang terjadi pungutan liar serta adanya transparansi. Hal ini dikarenakan peningkatan layanan di Kantor Bersama SAMSAT Tuban dibarengi dengan peningkatan kualitas SDM para aparat dan para staf, serta sudah adanya pemandu simpatik yang berada di luar area Kantor Bersama SAMSAT yang siap membantu para masyarakat atau wajib pajak.⁶

Salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan efektifitas hukum adalah pelaksanaan dari peraturan itu sendiri, dalam hal ini adalah pelaksanaan pelayanan Samsat Link di kantor Bersama SAMSAT Tuban. Walaupun layanan Samsat Link ini merupakan layanan unggulan dan banyak membantu para masyarakat atau wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau dievaluasi. Sebagai contoh adalah mengenai peningkatan teknologi informasi yang berkaitan dengan akses Samsat Link itu sendiri ke hampir seluruh Kantor SAMSAT di wilayah di Jawa Timur. Mengingat akses yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Tuban masih menggunakan system internet via udara yang sangat rentan dan bergantung kondisi cuaca sehingga apabila akses koneksi tersebut terganggu oleh angin yang cukup besar atau kondisi awan yang mendung semua layanan Samsat Link tidak dapat digunakan karena tidak adanya akses dengan Kantor Bersama SAMSAT lain.

Hambatan atau kendala lain yang dihadapi oleh Kantor bersama SAMSAT Tuban adalah berupa hambatan dari luar (ekstern) adalah: Masih banyak masyarakat yang hanya membutuhkan pelayanan yang cepat tanpa mengikuti prosedur yang ada mengakibatkan semakin banyak juga yang langsung mengurus pada calo yang banyak tersebar pada Kantor Bersama SAMSAT Tuban, sehingga keberadaan loket-loket khusus tidak dapat berjalan optimal. Hal ini dikarenakan pada Kantor Bersama SAMSAT Tuban itu sendiri kurang memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat atau wajib pajak tentang tata cara membayar pajak serta informasi yang jelas tentang layanan atau inovasi yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Tuban utamanya mengenai layanan samsat link itu sendiri sehingga hal ini dimanfaatkan dengan baik oleh para calo untuk mencari keuntungan dengan menawarkan jasa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor utamanya dalam pembayaran pajak dengan nopol kendaraan lain sehingga terjadi adanya pembengkakan biaya yang seharusnya tidak perlu.

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Tuban dalam rangka peningkatan efektifitas layanan Samsat Link (online)

Berdasarkan realita tentang pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT itulah maka diperlukan upaya konkret dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan Propinsi Jawa Timur Tuban

Dalam hal ini, upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan internal yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Tuban dalam melaksanakan layanan samsat link antara lain : 1) pengadaan suatu sarana dan prasarana tentunya berkaitan erat dengan anggaran biaya yang diperlukan. Apabila dengan minimnya anggaran yang diberikan maka tentunya juga menjadi hal yang sulit bagi Kantor Bersama SAMSAT Tuban untuk dapat membangun suatu sarana dan prasarana teknologi informasi sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sehingga dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Tuban mencoba membuat suatu terobosan baru untuk mengatasi kelemahan sistem internet via udara yang sangat rentan terhadap hembusan angin kencang atau cuaca buruk yakni dengan mengantisipasi hal tersebut dengan memasang sebuah alat sensor cuaca yang dapat mengantisipasi apabila cuaca buruk tiba maka sistem layanan dapat dihentikan sementara sehingga meminimalisir kemungkinan mati mendadak yang apabila hal tersebut terjadi dapat mengakibatkan system layanan data pada Samsat Link menjadi kacau; 2) pengkoordinasian suatu Kantor Bersama SAMSAT yang merupakan gabungan dari 3 instansi yakni Polri, Dipenda dan PT Jasa Raharja (Persero) jelas memerlukan pengkoordinasian yang sinergis. Hal ini dikarenakan setiap instansi tersebut memiliki Unit Pelaksana Teknis sendiri sehingga mereka mempunyai wewenang dalam bidang masing-masing. Hal ini disebabkan tidak adanya suatu unit khusus yang membawahi 3 instansi yang ada di dalam Kantor Bersama SAMSAT tersebut sehingga para petugas dan aparat yang bekerja di Kantor Bersama SAMSAT dapat dikatakan menjadi kurang terkoordinasi dengan baik.

Salah satu ukuran utama atau indikator bagaimana layanan Samsat Link berjalan efektif atau tidak adalah mengenai partisipasi masyarakat atau wajib pajak dalam menggunakan fasilitas ini. Layanan Samsat link ini merupakan layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Tuban yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dalam pembayaran Pajak

Simpulan

Dengan adanya layanan Samsat link diharapkan dapat memberikan manfaat serta kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak terikat domisili atau tempat tinggal. Meskipun masih banyak kendala dan masalah yang belum terselesaikan berkenaan dengan pelayanan Samsat Link ini tetapi pada dasarnya layanan Samsat Link telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor yang diterima baik melalui penerimaan link maupun melalui rekonsiliasi link di Kantor Bersama SAMSAT Tuban.

Daftar Pustaka

- Dipenda Jawa Timur.2007. *Banking System*. [http// www.dipenda.co.id](http://www.dipenda.co.id)
- Gubernur Jawa Timur. 2005. *Presentasi Perencanaan Percontohan Pelayanan Publik di Jawa Timur*
- Hasil wawancara dengan Kepala Unit Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Pendapatan Propinsi Jawa Timur Tuban
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi

Manunggal dibawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan

- Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana. Dan Telematika Propinsi Jawa Timur
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Mentri Keuangan dan Mentri Dalam Negeri Nomor Pol.Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah Tingkat I
- Mendagri Nomor 16 Tahun 1977 tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan SAMSAT dalam pengeluaran STNK, pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ
- Petunjuk Pelaksana Bersama Ditlantas Jatim, Dipenda, dan Jasa Raharja Nomor 13/11/1770/X/2004 dan Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana
- Rachmadi. 1994. Memahami Pelayanan Publik. Yogyakarta.:Unuversitas Gajah Mada.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : mandar Maju