

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN *DRIVE THRU* PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH KOTA BANDUNG III SOEKARNO HATTA

Endrik Bayu Prasetyo¹Danny Permana²Yovinus³*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*Email Korespondensi : endrikprastiyo@gmail.com

Abstrak

Kondisi lingkungan dalam pelaksanaan pendaftaran tanah melalui Layanan Samsat Drive Thru cukup harmonis dan kondusif, dengan kerja sama yang dilakukan secara ramah antara aparat Dispenda Daerah Kota Bandung Soekarno-Hatta. Hubungan antar organisasi sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan, peraturan-peraturan ini berupa keputusan dari Tim Pengembangan Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari direktur lalu lintas Polda Jawa Barat, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat. Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat mengenai Layanan Samsat Drive Thru di Kota Bandung. Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Soekarno-Hatta melaksanakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etika kerja, serta sumber daya anggaran untuk melaksanakan kebijakan Layanan Samsat Drive Thru. Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Soekarno-Hatta juga cukup tersedia dan Sumber Daya Informasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Soekarno-Hatta dalam Proses Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Drive Thru telah cukup berhasil. Beberapa kegiatan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman aparat Dispenda Daerah Kota Bandung Soekarno-Hatta mengenai penyampaian layanan, meskipun aparat yang ada cenderung tidak setuju dengan Layanan Samsat Drive Thru menggunakan sistem computer

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Layanan Publik, Drive Thru, Sistem, Wajib Pajak.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Abstract

The environmental conditions in carrying out land registration through the Samsat Drive Thru Service are quite harmonious and conducive, with cooperation carried out in a friendly manner between the Bandung Soekarno- Hatta City Regional Dispenda apparatus. Relations between organizations are in accordance with the provisions of regulations that have been determined, these regulations are in the form of a decision from the West Java Provincial Samsat Development Team which consists of the West Java Regional Police traffic director, the Head of the West Java Provincial Revenue Service and the PT Branch Head. Jasa Raharja (Persero) West Java regarding Samsat Drive Thru Services in Bandung City. The Bandung Soekarno-Hatta City Regional Dispenda carries out employee training to improve quality through increasing knowledge and abilities as well as discipline and work ethic, as well as budget resources for implementing the Samsat Drive Thru Service policy. The Bandung Soekarno- Hatta City Regional Dispenda is also quite available and City Regional Dispenda Information Resources Bandung Soekarno-Hatta in the Process of Implementing the Samsat Drive Thru Service Policy has been quite successful. Several activities were carried out aimed at increasing the understanding of the Bandung Soekarno-Hatta City Regional Dispenda apparatus regarding service delivery, although the existing apparatus tends not to agree with the Samsat Drive Thru Service using a computer system.

Keywords: Policy Implementation, Public Services, Drive Thru, System, Taxpayers.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang berbasis komputerisasi, saat ini telah menyederhanakan pekerjaan menganalisis jumlah data yang luas, dan teknologi informasi berbasis komputer tersebut dapat memudahkan dalam memajemen sumber daya aparatur. Proses pengembangan sumber daya aparatur berupa proses pengembangan pegawai, pembinaan pegawai, serta sampai pencatatan para pegawai. Adanya pengembangan sistem informasi di suatu pemerintahan akan memudahkan para pegawai dalam menyimpulkan data dan informasi dengan lebih baik.

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengolahan, dan

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Informasi dan pengetahuan dapat diciptakan secara cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun.

Kebutuhan masyarakat akan informasi dan pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan. Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan dapat mempermudah akses antara pemerintah dengan pemerintah atau pemerintah dengan masyarakat. Bukan melalui komunikasi satu arah saja dimana pemerintah dapat mempublikasikan data dan informasi yang dimilikinya. Akan tetapi juga komunikasi dua arah, yaitu masyarakat dapat menerima dari pemerintah dan memberikan informasi kepada pemerintah. Transparansi antara pemerintah dan pemerintah maupun pemerintah dengan masyarakat dapat terjalin dalam ruang lingkup demokrasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis elektronik (SPBE) yang pada intinya, kebijakan tersebut membahas tentang pengembangan sistem pemerintahan dalam mewujudkan pelaksanaan *e-Government*. Hal ini didasarkan pada perkembangan teknologi informasi di dunia yang demikian pesatnya, sehingga Indonesia ditakutkan akan ketinggalan dari negara-negara lain dalam persaingan bebas.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi atau *Information and Communication Technology* (ICT) di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada segala bidang. ICT ini dipergunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibandingkan dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi. Kelebihan dari ICT ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan dan biaya yang lebih murah, sehingga

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan pemerintah atau pemerintah dengan masyarakat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam mengembangkan potensi yang dimiliki daerah baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya alam, perlu didukung dengan penggunaan teknologi dan informasi. Penggunaan teknologi dan informasi yang lebih kompetitif dapat menjalankan roda pemerintahan dan mewujudkan pembangunan bidang teknologi dan informasi di Jawa Barat. Kemajuan teknologi dan informasi di Provinsi Jawa Barat, dapat dilihat dari suatu organisasi pemerintahan yang sudah banyak menggunakan konsep teknologi pemerintahan atau yang sering disebut dengan *e-Government*.

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Public Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin pesat perkembangannya. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah. Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan public atau fungsi pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada pada pelaksanaan dalam rangka kecepatan dalam pembayaran pajak.

Salah satu jenis pajak provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sesuatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Pajak Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan dipergunakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat besar yang bergerak yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Seiring berjalannya waktu, pengguna kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan tiap tahunnya.

Sistem Administrasi Manggual Satu Atap (Samsat) adalah instansi pemerintahan yang bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat dibidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka pembina tim Samsat Sidoarjo membuat inovasi-inovasi dalam rangkah meningkatkan kepatuhan wajib. Terkait dengan cara konsumsi masyarakat dengan cara serba instan, maka Pemerintah mengikuti kemajuan teknologi terkait dengan sistem pemungutan pajak yang dulunya secara manual menjadi sistem pemungutan online, sehingga masyarakat dengan mudah bisa membayarkan kewajibannya dimanapun bahkan diluar daerah sekalipun. Dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor secara cepat dan responsif maka dikembangkanlah sistem penarikan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) baru yaitu SAMSAT sistem *Drive Thru* atau sistem cepat yang menggunakan teknologi online internet.

Layanan SAMSAT *Drive Thru* merupakan salah satu bentuk perbaikan pelayanan di kantor SAMSAT kota Padang, dimana ditujukan kepada wajib pajak yang hendak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dilaksanakan di luar kantor bersama Sistem

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dan hanya membutuhkan waktu transaksi kurang lebih 5 (lima) menit. Layanan *Drive Thru* juga dilakukan untuk memutuskan mata rantai operasi para calo Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang sudah marak dan berkeliaran di sekitar kantor SAMSAT. Selain itu, layanan ini juga bertujuan untuk meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun ketahun. Namun sistem pelayanan SAMSAT *Drive Thru* yang dilakukan untuk upaya pengembangan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah Bandung III Soekarno-Hatta masih dinilai belum optimal dinilai berdasarkan jumlah kesadaran wajib pajak.

Dasar Hukum Pelayanan Samsat *Drive Thru* adalah keputusan tim pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Direktur Lalu Lintas Polda (Kepolisian Daerah) Jawa Barat, Kepala Dispenda (Dinas Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Barat dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat tentang Pelayanan *Drive Thru* khususnya di Kota Bandung. Dispenda (Dinas Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Barat memiliki 33 Kantor Cabang Dispenda Provinsi Jawa Barat yang tersebar di Kabupaten/Kota se Jawa Barat khususnya yang menerapkan Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Diantara Kantor Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah khususnya di Kota Bandung yang menerapkan Pelayanan Samsat *Drive Thru* ini, penulis memilih salah satu diantaranya yaitu di Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta. Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang ada pada Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Wilayah Bandung III Soekarno- Hatta antara lain yaitu, pengesahan STNK, PKB dan SWDKLLJ, serta memiliki pesyaratan yang harus dilengkapi antara lain: STNK tahun kemarin dan belum jatuh tempo, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai BPKB atau STNK, Membawa Kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya.

Sejalan dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan Dispenda

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Provinsi Wilayah Kota Bandung III Wilayah Bandung III Soekarno-Hatta telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu peningkatan sarana dan prasarana fisik seperti gedung atau kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan pelayanan yang baik dan menyenangkan dan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada aparatur yang bertugas pada Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno serta menyelenggarakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

Masalah lainnya yaitu dalam perpanjangan STNK, apabila STNK tersebut sudah melebihi jatuh tempo perpanjangan atau pembayaran dalam kurun waktu yang sudah ditentukan, maka tidak bisa dilayani di Samsat *Drive Thru* melainkan di Wilayah Kantor Pusat Samsat Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

KERANGKA TEORI

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab untuk menjalankan roda Pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan terlaksananya pemerintahan yang demokratis. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat salah satunya dengan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan e-Government, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan.

Penggunaan teknologi secara elektronik dalam kenyataan dan prakteknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut.

Sedangkan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang dan atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, selanjutnya dijelaskan kembali bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Moenir (2006:47) bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting
2. Memberikan pelayanan secara wajar
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Bersikap jujur dan terus terang

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas publik dapat dilakukan dengan cara memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa harus membedakan status dan memberi

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang di anggap penting dan pemerintah juga dituntut mempunyai jiwa pengabdian yang besar dimana pemerintah dalam menjalankan tugas atau kewenangan harus diiringi rasa tanggung jawab.

Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat diterapkan Pelayanan Samsat *Drive thru*. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta menerapkan Pelayanan Samsat *Drive thru* untuk meningkatkan pelayanan publik dan dengan Pelayanan Samsat *Drive thru* diharapkan masyarakat bisa lebih mudah dalam pelayanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya luar Gedung khususnya di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan yang dikendarainya sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan Samsat *Drive thru* yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data, ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung di Dispenda Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta sebagai pengguna kendaraan. Pelayanan yang diberikan Dispenda Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta melalui Pelayanan Samsat *Drive thru* salah satu tujuannya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan *Drive Thru* Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta

Kondisi Lingkungan

Pada saat arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta kondisi lingkungan telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Kondisi lingkungan merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

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

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

Pola hubungan pelaksana Pelayanan Samsat *Drive Thru* yang terjadi di dalam lingkungan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

untuk mensukseskan pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut. Para pelaksana Pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat.

Hubungan Antar Organisasi

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

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

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dalam mengimplementasikan Pelayanan Samsat *Drive Thru* diwujudkan melalui adanya komponen yang berupa aplikasi informasi tentang pembayaran pajak kendaraan. Sekaligus meningkatkan respon masyarakat terhadap keberadaan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta sebagai penyelenggara pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dalam melaksanakan kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* tersebut.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Sumber Daya

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Sumber daya manusia dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kesopanan dalam komunikasi baik bahasa, raut muka dan bahasa tubuh.

Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta pelaksanaan yang dilakukannya yaitu:

1. Melakukan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etos kerja. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta melakukan berbagai macam kegiatan seperti *tour of area* dan *tour of duty*.
2. Melakukan pembinaan dan pendidikan pegawai, dimana dapat meningkatkan profesionalisme kerja dan pegawai memiliki wawasan yang luas.
3. Pengadaan pegawai, dimana Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno- Hatta tidak dilibatkan secara langsung terhadap pengadaan pegawai, hal ini dikarenakan menjadi kewenangan pusat. Seharusnya Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dapat dilibatkan secara langsung dalam pengadaan pegawai yang akan bekerja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno- Hatta, karena aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta mengetahui kriteria calon pegawai yang bagaimana yang bekerja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

4. Melakukan tindakan disiplin pegawai, adanya tindakan disiplin berupa teguran dan pemecatan terhadap pegawai yang tidak mematuhi aturan yang berlaku, tindakan yang benar untuk memotivasi pegawai supaya mematuhi segala peraturan yang berlaku.
5. Melakukan kenaikan pensiun pegawai, dimana Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta memperhatikan pensiun pegawai yang sudah mengabdikan dirinya untuk bekerja di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta.
6. Pengelolaan gaji pegawai, adanya pengelolaan gaji pegawai oleh Sub bagian Tata Usaha sudah sesuai dengan tugasnya. Gaji pegawai di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta sudah ditentukan dari pusat dan yang membedakannya berdasarkan golongan dan jabatan.
7. Kenaikan Pangkat Pegawai, adanya kenaikan pangkat pegawai Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dapat meningkatkan kinerja pegawai Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta.
8. Pelaksanaan yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau aparatur setempat. Meningkatnya kualitas aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dapat mempermudah pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ atau masalah lainnya dan meningkatkan pelayanan yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta.
9. Karakter Institusi Implementor

Karakter institusi implementor dalam melaksanakan kebijakan tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat dilihat melalui pemahaman dan pendalaman, arah respon kebijakan, intensitas kebijakan, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Karakter institusi ini merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Karakter institusi ini akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya organisasinya saja tetapi juga diri sikap pelaksana tersebut.

KESIMPULAN

Dalam hubungan antar organisasi, sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Keputusan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari direktur lalu lintas Polda Jabar, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat Dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Barat tentang Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Kota Bandung. untuk mencapai tujuan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno - Hatta salah satunya dengan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya. Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat. Padahal penyampaian informasi lewat Pelayanan Samsat *Drive Thru* lebih jelas, mudah dimengerti dan dapat dipertanggung jawabkan. Namun pada pelaksanaannya di lapangan masih ditemukan masyarakat yang belum siap dalam penggunaan Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Dalam kondisi sumber daya, pada dasarnya Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta tidak dilibatkan secara langsung terhadap pengadaan pegawai, namun pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etos kerja. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta melakukan berbagai macam kegiatan seperti *tour of area* dan *tour of duty*, serta pembinaan dan pendidikan pegawai, dimana dapat meningkatkan profesionalisme kerja dan pegawai memiliki wawasan yang luas. Kemudian Sumber Daya Anggaran implementasi kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta cukup tersedia pula dan Sumber Informasi

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dalam Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* cukup telaksana.

Pada karakter institusi dapat dilihat melalui pemahaman dan pendalaman, arah respon kebijakan, intensitas kebijakan. Beberapa kegiatan dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta terhadap pemberian pelayanan dengan hasil adanya sikap saling menghargai kepada aparatur yang sedang bertugas di bidang Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda, dan terdorong mematuhi aturan yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta dengan penuh kesadaran, walaupun secara idealnya belum maksimal. Sedangkan pada pelaksanaan kebijakan *Drive Thru* sendiri, aparatur Dispenda Wilayah

Kota Bandung Soekarno-Hatta cenderung belum setuju terhadap Pelayanan Samsat *Drive Thru* menggunakan sistem komputer, dikarenakan adanya anggaran biaya yang harus dikeluarkan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta untuk pemeliharaan sistem komputer, serta aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta menanggapi bahwa adanya sistem informasi komputer, tetap saja banyak masyarakat yang langsung bertanya ke loket informasi. Standar pelayanan yang diberikan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno-Hatta memudahkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dan merasa nyaman, aman, dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, kemudahan tersebut karena dengan tingkat intensitas aparatur yang meningkat dan terlaksananya Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2006). *Dasar-dasar Kebijakan*. Bandung: Alfabeta
Ali, Lukman. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Rhineka Cipta
Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy*

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Analysis. Yogyakarta: Gava Media

Islamy, M Irfan. (1997). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi
Mazmanian, Daniel A., Paul A Sabatier. (1983). *Implementation and Public Policy*.

New York Scott Foresman and Company Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo

Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 Bahwa Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik