

Layanan STNK Door to Door:

DAN, POLISI PUN MEN

Langkah reformis Ditlantasi Polda Metro Jaya untuk memangkas jalur birokrasi internal pelayanan publik. Layak jadi contoh nasional, tapi seberapa efektif?

COBA bayangkan ini. Suatu hari seorang petugas kepolisian datang ke rumah Anda. Wajahnya penuh ekspresi keramahan, kendati terselip sedikit kelelahan di baliknya. Penampilannya biasa saja, persis seperti petugas pada umumnya. Yang membedakan, sang petugas mengenakan rompi hitam dan menyandang sebuah tas bertuliskan 'Pelayanan STNK Door to Door'.

"Saya petugas pelayanan STNK Door to Door, mengantarkan surat pemberitahuan pajak kendaraan yang akan jatuh tempo bulan depan, Pak," ujarnya ramah. Anda mungkin masih kaget, saat ia kembali meneruskan penjelasannya. "Bapak bisa mengurus STNK langsung ke kantor Samsat atau lewat saya. Biayanya resmi, sesuai dengan yang tercantum dalam surat. Surat ini sebagai pemberitahuan saja," katanya.

Dan, *ups*, Anda baru tersadar. Anda ingat memang pajak mobil Anda bakal jatuh tempo bulan depan. Tapi, seperti biasanya, Anda (mungkin) selalu menggunakan jasa agen pengurusan STNK yang mematok harga nyaris dua kali li-

pat dari harga resmi. Mengurus sendiri ke kantor Samsat? Pftuihhhh...mungkin itu upaya terakhir yang terpaksa Anda lakukan, jika memang benar-benar sudah tak ada pilihan lain. Bayangkan, harus berdesakan mengantre di depan loket bersama 4.000-5.000 orang lainnya setiap hari di ruang yang panas, penuh keringat. Belum lagi harus berkelit dari para calo yang bisa muncul kapan saja dan di mana saja.

Dan kini, tiba-tiba ada petugas resmi yang datang di depan pintu rumah Anda menawarkan pengurusan perpanjangan STNK mobil Anda dengan harga resmi? Anda jelas kaget. Tapi berani bertaruh, rasa senang Anda pasti lebih besar daripada rasa kaget Anda. Jelas, karena yang perlu Anda lakukan cuma duduk manis di rumah, menunggu petugas perpanjangan STNK Door to Door datang. Itupun, setahun sekali.

Begitulah faktanya. Ilustrasi di atas merupakan bagian dari langkah Kepolisian yang pertengahan Januari lalu secara resmi meluncurkan program layanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) "Door to Door", untuk warga Jakarta, Depok, Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi, Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang. "Awalnya akan dilakukan di 10 kelurahan di 10 Samsat," kata Kapolda Metro Jaya Irjen Pol Drs Adang Firman di Mapolda Metro Jaya Jalan Sudirman, Jakarta, dalam acara peluncuran program yang



JEMPUT BOLA

FOTO : JT/EVA HARTINI



Petugas STNK door to door siap bekerja.



Kasi BPKB Kompol Drs Sambodo Purnomo Yogo ketika memberi penjelasan tentang system komputerisasi yang kini dimiliki Polda Metrojaya demi memudahkan proses kerja Reg Ident (Registrasi dan Identifikasi) kepada Wagub DKI Prijanto, kapolda Metrojaya Irjen Pol Adang Firman dan undangan.

juga dihadiri oleh Wakil gubernur DKI Jakarta Prijanto dan perwakilan dari Gubernur Banten dan Jawa Barat.

Inilah terobosan baru yang dilakukan Direktorat Polda Metro Jakarta Raya, sebagai implementasi dari Community Policing kepada masyarakat. Tak heran jika acara peresmian juga dihadiri oleh Wakil gubernur DKI Jakarta, Pri-

janto dan perwakilan dari Gubernur Banten dan Jawa Barat. Karena, pelayanan *STNK Door To Door* oleh Polda Metro Jaya ini memang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah DKI Jakarta, Banten dan Jawa Barat, Jasaraharja, serta instansi-instansi terkait lainnya. Terobosan baru dari Polda Metro Jaya ini merupakan satu-satunya yang ada di Indonesia.

“Wacana ini sebenarnya sudah digelontorkan sejak tahun 1974, namun belum terealisasi. Nah, sekarang ini kami mencoba menerapkannya di Polda Metro Jaya,” ujar Adang Firman, sembari menambahkan bahwa terobosan pelayanan ini dilatarbelakangi kesibukan masyarakat serta jauhnya kantor Samsat dari rumah warga.

Tapi lebih dari itu, papar Adang,



FOTO: JT/EVA HARTINI

salah satu tujuan program baru ini adalah mengurangi rantai birokrasi dan mengikis praktik pungutan liar (pungli). "Ini salah satu upaya Polda Metro Jaya melakukan jemput bola ke wajib pajak," ujarnya. Artinya, pihak kepolisian memang berharap program *STNK Door To Door* akan meningkatkan hubungan yang baik antara masyarakat dengan pihak Polri dengan cara memotong birokrasi yang berbelit. "Dengan layanan ini rantai birokrasi yang berbelit dapat dihindari, *high cost*

ekonomi akibat sulitnya pelayanan publik juga dapat direduksi sedikit demi sedikit, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat."

Harus diakui, program layanan *STNK Door to Door* ini memang memberi harapan besar sebagai salah satu jawaban atas banyaknya permintaan masyarakat mengenai mekanisme *STNK* yang lebih cepat dan efisien, seperti yang sering dikeluhkan warga. Akibat kesibukan yang tinggi, warga Jakarta sering tidak mengetahui jika masa berlaku *STNK*-nya sudah jatuh tempo. "Dan akibatnya ketika membayar pajak mereka terkena denda administrasi. Nah, dengan adanya terobosan ini petugas *STNK Door to Door* akan memberitahukan kepada para wajib pajak yang masa berlakunya sudah habis langsung ke tempatnya. Jadi, warga tidak terkena denda pajak *STNK*," ungkap Ke-

pala Seksi *STNK* Ditlantas Polda Metro Jaya, Komisaris Polisi. Drs. Arman Achdiat.

Program *STNK Door to Door*, kata Arman, juga bertujuan untuk memutakhirkan identifikasi kendaraan. "Kita jadi bisa tahu, apakah suatu kendaraan sudah pindah tangan atau belum. Bila ada pemilik kendaraan yang datanya tak sesuai dengan data di Samsat, perpanjangan *STNK* tidak akan dilayani hingga dilakukan balik nama," katanya.

Makanya, melihat begitu bagus dan bermanfaatnya konsep program *STNK Door to Door* ini, pihak Pemda DKI, Jawa Barat, dan Banten langsung menyambutnya dengan dukungan penuh. "Ini merupakan langkah pelayanan keamanan dan sekaligus upaya meningkatkan pajak," sambut Wagub DKI Jakarta Prijanto. Dengan adanya pelayanan *STNK Door to Door*, lanjut Prijanto,

10 LOKASI UJICOBA PROGRAM STNK DOOR TO DOOR

SAMSAT Polda Metro Jaya mengadakan aksi 'jemput bola' dalam pengurusan *STNK*. Polda bekerjasama dengan Pemda DKI Jakarta meluncurkan program baru pembayaran pajak kendaraan bermotor (*STNK*) dengan sistem "door to door". Pelaksanaannya bakal melibatkan petugas dari kelurahan yang disebut Polisi Masyarakat (Polmas). Sebagai *pilot project*, dipilih 10 wilayah setingkat kelurahan atau polsek di wilayah hukum Polda Metro Jakarta, Tangerang, Bekasi dan Depok. Seluruh daerah ini nanti akan dievaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan terbaru kepada masyarakat, sebelum dilaksanakan secara menyeluruh di semua polsek yang ada di Polda. Inilah ke-10 wilayah tersebut:

1. Kelurahan Menteng, Jakarta Pusat
2. Kelurahan Cengkareng, Jakarta Barat
3. Kelurahan Pondokpinang, Jakarta Selatan
4. Kelurahan Pulogebang, Jakarta Timur
5. Kelurahan Gading Timur, Jakarta Utara
6. Kelurahan Bugel, Kota Tangerang
7. Desa Jelupang, Kabupaten Tangerang
8. Kelurahan Pekayon Jaya, Kota Bekasi
9. Desa Cibatu, Kabupaten Bekasi
10. Kelurahan Mekarjaya, Kota Depok



FOTO: JT/EVA HARTINI

Dir Lantas PMJ Kombes Pol Drs. Djoko Susilo, SH, Msi saat memberi penjelasan seputar STNK door to door kepada Wagub DKI Prijanto.

diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta Pajak Bea Balik Kendaraan Bermotor. "Karena masyarakat membayar pajak, maka itu akan meningkatkan pula pendapatan asli daerah (PAD)," kata Prijanto usai peresmian pelayanan STNK Door to Door di Polda Metro Jaya, Selasa (15/1/2008).

Lalu, seperti apa sebetulnya bentuk layanan STNK Door to Door ini? "Gampang dan sederhana kok," ujar Kapolda Adang Firman. Pertama, petugas Samsat mendata kendaraan bermotor yang telah habis masa pajaknya. Kemudian polisi akan menerbitkan surat pemberitahuan kepada warga lewat Bintara Polmas. "Gratis untuk biaya pe-

layanan. Selanjutnya dari Bintara Polmas kemudian mengambil dan menyerahkan STNK warga dari rumah warga ke loket khusus pelayanan STNK untuk proses pengesahan," kata Kapolda.

Secara singkat, cara kerjanya dimulai dari petugas yang akan menyiapkan data kendaraan bermotor yang jatuh tempo masa berlaku STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)-nya. Kemudian petugas membuat surat pemberitahuan kepada masyarakat (wajib Pajak) tentang masa berlaku STNK dan PKB, dan selanjutnya mengirim surat pemberitahuan tersebut ke Pos Polmas untuk disampaikan ke alamat pemilik kendaraan bermotor.

Anggota Polmas menerima dan

selanjutnya mendatangi/mengirim surat pemberitahuan tersebut kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor. Setelah menerima Informasi tentang status kepemilikan kendaraan bermotor, melakukan pendataan dan menyampaikan kepada Anggota Samsat Door To Door untuk menindaklanjuti informasi tersebut dengan mendatangi pemilik kendaraan bermotor yang meminta bantuan pengesahan/perpanjangan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Warga nantinya akan mendapat data tagihan yang harus dibayar oleh wajib pajak pemilik kendaraan melalui Bintara Polmas (Babinkamtibmas) yang ada di setiap kelurahan. Data yang dikirim Samsat Polda

Metro Jaya sebulan sebelum batas kewajiban pemilik kendaraan memperpanjang STNK-nya, kemudian disampaikan oleh Bintara Polmas kepada pemilik kendaraan di kediaman masing-masing.

Pemilik kendaraan yang diberi surat pemberitahuan itu boleh saja tidak langsung menipiskan uang pembayaran perpanjangan STNK-nya kepada bintara Polmas dengan berbagai alasan, tetapi dapat juga langsung dibayarkan tanpa dipungut bayaran tambahan. Atau, bisa juga pemilik kendaraan memberitahukan bahwa dirinya sendiri yang akan menguruskannya pembayaran perpanjangan STNK itu ke kantor Samsat di wilayah masing-masing atau ke kantor Samsat Keliling yang menggunakan bus khusus.

Para wajib pajak yang mendapat surat pemberitahuan lewat sistem door to door ini akan mendapat layanan pada loket khusus yang sudah disediakan pada setiap Samsat.

Bila seluruh proses administrasi di kantor Samsat selesai, petugas akan mengantarkan STNK kembali ke rumah pemilik. "Dalam waktu paling lambat dua hari, petugas samsat akan mengantar STNK ke rumah warga," ungkap Kepala Seksi STNK Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya Komisaris Arman Achdiat. Menurutnya, petugas di kantor Samsat tiap hari harus mengecek kendaraan yang akan jatuh tempo pajaknya dan mengirim surat pemberitahuan sebulan sebelum jatuh tempo. Informasi itu diteruskan ke pos polisi setempat, yang akan dilanjutkan ke alamat terkait.

Saat ini, program *STNK Door to Door* diuji coba selama tiga bulan di 10 kelurahan di sejumlah daerah yang termasuk wilayah hukum Polda Metro Jaya. Setiap kelurahan dilayani oleh lima petugas Samsat dan seorang petugas Babinkamtibmas. Para petugas Samsat berada

di kantor Samsat sedangkan petugas Babinkamtibmas bertugas di lapangan. "Kebijakan ini akan dievaluasi sebelum dilakukan penerapan menyeluruh di Jakarta dan sekitarnya," ujar Kapolda Metro Jaya didampingi Direktur Lalu Lintas Polda Metro Jaya Kombes Djoko Susilo.

EFEKTIFKAH?

Memang, selama ini sering terdengar keluhan bahwa untuk mengurus SIM dan STNK tak bisa dilepaskan dari pengaruh para calo yang berkeliaran baik di kantor polisi maupun Samsat. Jadi bisa dibayangkan betapa luar biasanya program layanan baru 'door to door' yang dicanangkan kali ini. Sebuah lompatan besar!

Namun, pengamat Adrianus Meliala menilai program ini kemungkinan akan dinilai rendah dari sisi daya guna (*effectiveness*), daya tahan (*sustainability*) dan daya sebar (*replicability*). "Masalahnya, ketika dana negara semakin terbatas sehingga harus dihemat, justru

tiga jenis 'daya' itu harus tinggi skor-nya guna akhirnya dapat didanai."

Dari sisi daya guna (*effectiveness*) atau efektifitas, lanjutnya, diperkirakan, jumlah anggota masyarakat yang berhasil dilayani dengan sistem mendatangi rumah ke rumah tersebut tidak akan besar. Padahal, dewasa ini jumlah pemegang SIM dan STNK mencapai 50 jutaan lebih. Alhasil, dampak yang bisa dicapai melalui program yang diharapkan menyentuh banyak orang ini diperkirakan tidak besar. "Dengan menempatkan petugas-petugas di kota kecil atau tempat terpencil guna menjadi pendata atau pengumpul anggota masyarakat yang membutuhkan SIM atau STNK, barulah jumlah yang lebih banyak dapat tercapai," papar Adrianus.

Seyogyanya, masih kata Adrianus, Polri harus melihat efektifitas langkah ini bukan dari banyaknya jumlah SIM dan STNK yang dibuat oleh unit-unit proaktif tersebut, melainkan kualitasnya. "Kesediaan anggota masyarakat untuk mem-

PERSYARATAN PENGESAHAN / PERPANJANGAN STNK

1. Mengisi Formulir
2. Mengisi Identitas:
 - a. Untuk Perorangan: Tanda jati diri yang sah (asli), bagi yang berhalangan, melampirkan surat kuasa.
 - b. Untuk Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
 - c. Untuk Instansi Pemerintah (Termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi tersebut.
3. STNK (asli + foto copy)
4. BPKB (asli + foto copy)
5. Bukti pelunasan PNPB STNK, PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir
6. Apabila masa berlaku STNK habis, harus melampirkan hasil cek fisik kendaraan bermotor.

SUMBER: TMC (TRAFFIC MANAGEMENT CENTRE) DIT LANTAS PMU

buka pintu bagi petugas Lantas secara umum akan menyumbang pada membaiknya persepsi masyarakat secara umum kepada Polri."

Kalaupun dari segi efektifitas bisa diterima, maka yang lebih sulit adalah sisi daya tahan (*sustainability*). Intinya adalah, seberapa mungkin suatu program bisa berjalan dalam waktu cukup panjang? Artinya, tidak hanya karena tersedia *resources* atau sumber daya yang banyak, tetapi juga lebih karena masyarakat memang merasa kehadiran program ini penting, sehingga mereka bersedia mengupayakan satu dan lain hal yang membantu program ini bisa tetap berjalan. "Saya meramalkan, sebelum masyarakat bereaksi positif terhadap program ini, bisa saja program ini berhenti karena sumber dayanya tiba-tiba dihentikan (karena dana yang ada mesti dialihkan untuk hal yang lain...maktumlah, namanya juga dana taktis) atau karena pejabat Lantas yang mengurus program ini diganti dan penggantinya tidak merasa nyaman sekadar melanjutkan kesuksesan pendahu-

lunya.

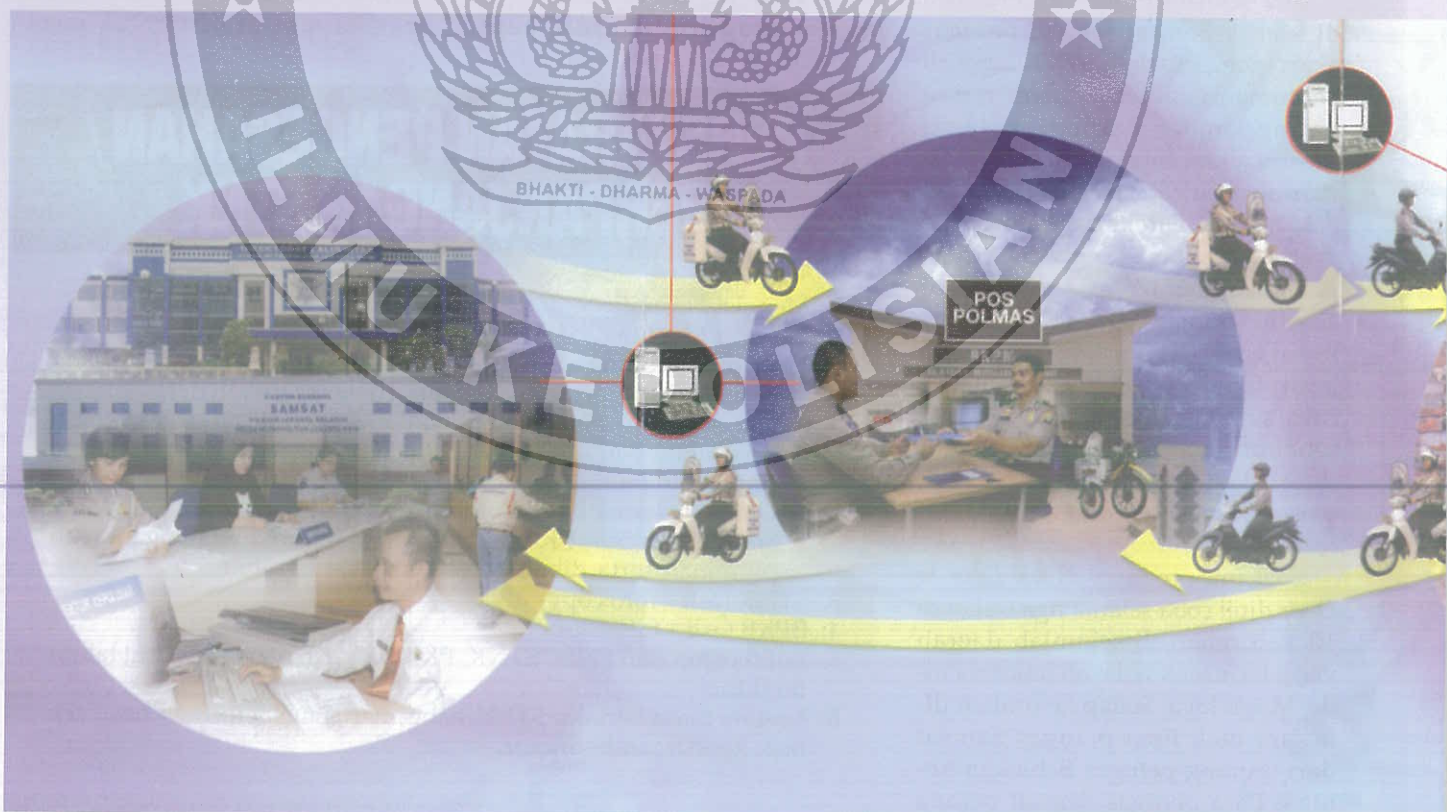
Terakhir, kata Adrianus, adalah sisi daya sebar atau *replicability*. Intinya adalah, dapat-tidaknya program yang baik ini diterapkan di tempat-tempat lain. Dengan kata lain, ditiru untuk niat yang baik. Sebab, jika program yang baik ini hanya ada di Jakarta saja, katakanlah demikian, lalu dampak yang baik itu tentunya tidak dirasakan oleh masyarakat di tempat-tempat lain. "Dalam hal ini, kita perlu memantau apakah memang benar di daerah-daerah lain yang belum menjalankan program ini akan mampu dan mau 'meniru' hal yang sama," paparnya.

Menurut Adrianus, dimensi lain dari *replicability* adalah peniruan sebagian atau seluruh dari elemen-elemen dari program ini oleh pihak-pihak lain di luar jajaran Lantas. Pertanyaannya, lanjut Adrianus Meliala, bisakah keberadaan program reformis seperti ini kemudian diadopsi oleh jajaran lain? Sehingga, kemudian akan menjadi inspirasi bagi lahirnya program "serupa tapi tak sama" di jajaran masing-ma-

sing. "Jadi, sesuatu yang baik seyogyanya untuk ditiru, kan? Bukananya untuk di-*emoh*-i atau dice-mooh – walaupun, jujur saja, saya curiga hal itulah yang bakal terjadi."

Sebenarnya tidak hanya untuk jajaran di luar Lantas, bagi kalangan internal Lantas sendiri program ini perlu membawa efek *replicability* tersendiri. Cara memahaminya begini: Mungkinkah program ini kemudian menjwai kalangan Lantas pada umumnya untuk juga menjadi reformis pada saat melakukan hal-hal lain – yang, sejauh ini umumnya memberi persepsi buruk tidak hanya pada kalangan Lantas tetapi Polri pada umumnya. Sebagai contoh, masih tipisnya ketahanan anggota Polantas terhadap anggota masyarakat yang mencoba menyuap. "Jika hal itu bisa dilakukan, dua jempol kita acungkan. Tetapi jika tidak, itu artinya program ini hanya menjadi 'menara gading' yang eksklusif, tetapi tidak menular pada kegiatan-kegiatan Lantas lainnya," tandasnya.

Senada dengan Adrianus, Upa Labuhari, Ketua Departemen Kepo-



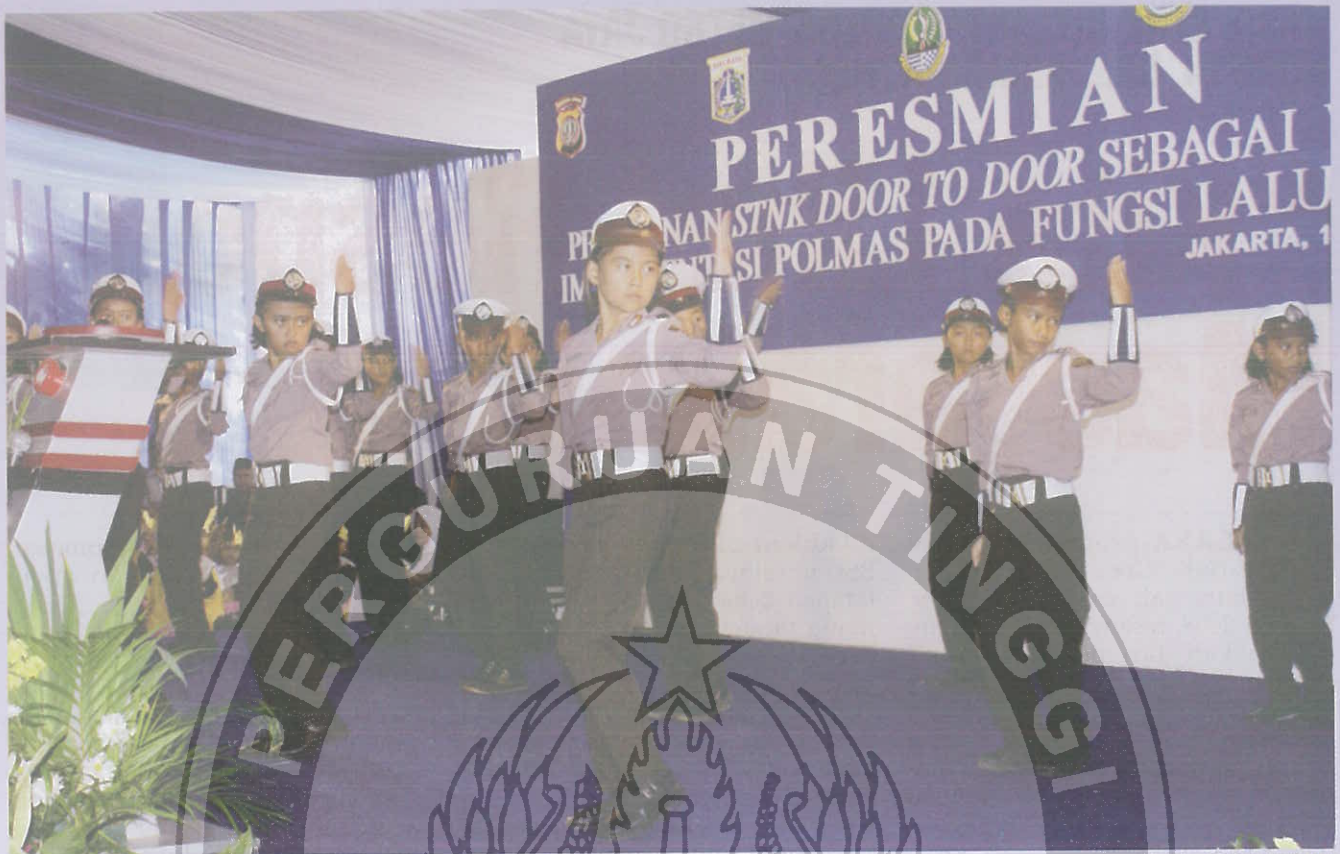


FOTO: JT/EVA HARTINI

Aksi Senam Lalu Lintas anak-anak ikut memeriahkan acara pembukaan STNK *door to door*.

lisian Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Pusat juga berpendapat, terbosan inovatif yang dilakukan Polda Metro Jaya ini akan sangat efektif jika dilakukan secara konsisten dan menyeluruh serta mengutamakan kualitas dalam pelaksanaannya. "Sistem pelayanan *door to door* ini akan dapat meningkatkan citra Polri di mata masyarakat. Tapi, sistem ini akan membawa persoalan baru di mata masyarakat manakala petugas pengantar surat pemberitahuan — perpanjangan STNK ikut bermain sebagai calo," paparnya.

Pandangan tersebut, lanjut Upa Labuhari, sebetulnya tak lepas dari kenyataan bahwa kinerja Polri dalam melayani masyarakat selama ini masih mendapat nilai "merah" dari berbagai kalangan. Transparansi Internasional Indonesia (TII) misalnya, menilai Polri adalah lembaga pemerintah paling korup, terutama dalam lingkup bidang Re-

serse dan Lalu Lintas. Sebab di kedua bidang ini, pelayanannya dirasakan masyarakat sangat kurang. Setiap hari Kompolnas yang diketuai Menko Polkam Widodo AS menerima keluhan dari masyarakat dengan mengirimkan dua laporan tertulis. Keluhan-keluhan itu kemudian disikapi dengan mengirimkannya langsung kepada Reserse dan Lalu Lintas untuk ditindaklanjuti sebagai bahan koreksi. "Nah, saya kira penilaian buruk itu disikapi Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas) sebagai wujud nyata dari belum puasny masyarakat atas pelayanan Polri yang selama ini mengusung semboyan sebagai pelayan, pelindung dan pengayom masyarakat. Karena itulah, terbosan yang dilakukan Polda Metro Jaya ini bisa menjadi jawaban yang efektif."

Ahh, andai saja semua pelayanan publik bisa seperti ini...
[Cil/Anggi/Eva/Gun]

**KASIE STNK DITLANTAS POLDA METRO JAYA
KOMPOL DRS. ARMAN ACHDIAT**

“Kita Lihat Respon Masyarakat”

BICARA program layanan STNK “Door to Door” yang baru saja diluncurkan, 15 Januari 2008, rasanya tak mungkin dilepaskan dari peran **Kompol Arman Achdiat**.

Kepala Seksi STNK DitLantas Polda Metro Jaya inilah salah satu tokoh yang dari awal ikut serta menyusun, mempersiapkan, hingga menjalankan program layanan STNK Door to Door.

Tentu saja, jabatannya saat ini akan menjadikan Arman Achdiat sebagai ‘gawang’ terakhir yang akan menentukan suksesnya terobosan baru Polda Metro Jaya ini. Inilah petikan wawancaranya dengan *Jagratar*:

Bisa jelaskan latar belakang diluncurkannya program layanan STNK Door to Door ini?

Layanan STNK Door to Door sebetulnya merupakan salah satu dari 13 program DitLantas yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Intinya, bagaimana masyarakat itu mendapat pelayanan yang tidak sulit, mendapatkan pelayanan yang efektif, tidak dipersulit, tidak berbelit-belit, tidak bingung. Berdasarkan kondisi itu, kita sebagai staf Direktur Lalulintas melakukan penjabaran untuk mewujudkannya.

Maka, kita buat pilot proyek dari sepuluh wilayah Samsat. Di sini kita juga harus benar-benar mengklasifikasikannya, karena tidak semua komunitas masyarakat itu bisa

dijadikan pilot proyek. Wilayah BSD misalnya, kita lihat bagaimana tatanan kehidupan di sana, bagaimana tatanan perkotaan di sana, bagaimana struktur perumahan di sana, lalu kita bandingkan dengan yang ada di Cilincing, bandingkan pula dengan di Kelapa Gading. Nah, beda wilayah kan berbeda juga sistemnya, masyarakatnya. Kawasan Kelapa Gading dengan BSD mungkin hampir sama sistemnya, karena

di sana tidak ada gubuk-gubuk liar, tidak ada kontrakan-kontrakan semi permanen.

Kalaupun ada warga yang mengontrak, jangka waktunya itu paling tidak setahun dua tahun, bukan jadi satu-dua bulan seperti yang banyak terjadi pada kontrakan semi-permanen atau *temporary*. Karena itu kita masih bisa mengawasi, nama atau alamat di situ sesuai atau tidak. Artinya, di sini se-

LAYANAN STNK

II. LOKET LAYANAN STNK DOOR TO DOOR

1. Menyiapkan data kendaraan bermotor tentang jatuh tempo masa berlaku STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Membuat Surat Pemberitahuan kepada masyarakat (Wajib Pajak) tentang masa berlaku STNK dan PKB.
3. Mengirim Surat Pemberitahuan tersebut ke Pos polmas untuk di sampaikan ke alamat pemilik kendaraan bermotor.

II. POS POLMAS

1. Anggota Polmas menerima dan selanjutnya mendatangi/mengirim Surat Pemberitahuan tersebut kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor.
2. Menerima informasi tentang status kepemilikan kendaraan bermotor, melakukan pendataan dan menyampaikan kepada Anggota Samsat Door To Door untuk menindaklanjuti

informasi tersebut dengan mendatangi pemilik kendaraan bermotor yang meminta bantuan pengesahan/perpanjangan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

III. WARGA MASYARAKAT PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR

1. Menerima Surat Pemberitahuan dari Kantor Bersama Samsat (KB Samsat) melalui Anggota Polmas tentang masa berlaku STNK dan PKB.
2. Memberikan informasi tentang status kepemilikan kendaraan bermotor.
3. Pemilik kendaraan bermotor dapat langsung atau meminta bantuan petugas SAMSAT untuk proses pengesahan/Perpanjangan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di KB Samsat.
4. Warga Masyarakat pemilik kendaraan bermotor dapat mengakses informasi Samsat Door to Door melalui:
Traffic Management Centre (TMC)
Dit Lantas Polda Metropolitan



DOOR TO DOOR

Jakarta Raya, Telp 021-5276001,
 Fax 021-5276004, SMS 1717,
 Email: lantasprij@yahoo.com,
 Website: www.lantas.metro.polri.go.id

IV. ANGGOTA SAMSAT DOOR TO DOOR

1. Anggota Samsat Door to Door setelah menerima informasi dari anggota/warga masyarakat pemilik kendaraan bermotor, menindaklanjuti informasi tersebut dengan mendatangi warga pemilik kendaraan bermotor yang meminta bantuan untuk selanjutnya dilakukan proses pengesahan/perpanjangan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di KB Samsat.
2. Mengantarkan kembali dokumen kendaraan bermotor yang telah selesai di proses pengesahan/perpanjangan STNK, PKB dan SWDKLLJ kepada pemilik kendaraan bermotor.

TAHAPAN PROSEDUR PENGURUSAN STNK DOOR TO DOOR:

1. Samsat mengeluarkan data Wajib Pajak

(WP) yang tanggal jatuh temponya tinggal sebulan.

2. Data tersebut diserahkan ke petugas Babinkantibmas di kelurahan.
3. Petugas Babinkantibmas menyerahkan surat pemberitahuan jatuh tempo tersebut ke WP sesuai dengan alamat pada dokumen kendaraan.
4. Wajib pajak memiliki pilihan:
 - a. Mengurus di kantor Samsat
 - b. Minta bantuan petugas
5. Dokumen dibawa petugas Babinkantibmas kemudian diserahkan ke petugas Samsat untuk diproses.
6. Setelah selesai petugas Samsat kembali membawa STNK yang sudah diperpanjang dan menyerahkan ke petugas Babinkantibmas.
7. Petugas Babinkantibmas kemudian menyerahkan STNK ke wajib pajak.

SUMBER: DITLANTAS POLDA METRO JAYA

betulnya kita bicara soal kependudukan. Nah dalam konteks ini, STNK dengan KTP akan menjadi suatu identitas kendaraan. Dengan layanan STNK Door to Door, kita datang ke alamat para pemilik kendaraan yang masa perpanjangan pengesahannya telah habis tiap tahun. Jadi, tujuannya itu sebenarnya pendataan. Nantinya, jika kita sudah bisa *on-line* dengan KTP secara keseluruhan itu lebih bagus lagi, karena kita berbicara dengan instansi yang di luar institusi kita, institusi Polda. Sebenarnya bisa itu, kita buat kerjasama dengan menyinergikan antara STNK dengan alamat KTP.

Jadi, program ini sebetulnya lebih untuk kepentingan Polda Metro?

Program ini bukan semata-mata program Polda Metro atau untuk kepentingan Polda semata, tapi juga bagi kepentingan Pemda, Gubernur DKI, Jabar dan Banten. Intitusi-institusi tersebut akan sinergis de-

ngan kita. Di Polda Metro Jaya, ini merupakan hal yang baru pertama kali dilakukan, enggak tahu kalau di tempat lain. Jadi, layanan STNK Door to Door ini sebetulnya seperti sistem *delivery*. Sistem *delivery*-nya itu begini: pada saat data kita memberitahu bahwa STNK sebuah kendaraan telah habis, kita langsung mengantarkan pemberitahuan dan perpanjangan STNK kendaraan tersebut ke pemiliknya di rumah. Lalu, kita kasih alternatif apakah akan membayar langsung kepada petugas yang membawa atau akan datang langsung ke Samsat terdekat atau Samsat Keliling untuk membayar sendiri. Jadi, banyak alternatif...tidak ada paksaan. Terserah mana yang mau dipilih masyarakat. Pada saat pemberitahuan, besarnya biaya resmi kepengurusan tercantum dalam surat pemberitahuan.

Kenapa harus dicantumkan?

Memang harus kita cantumkan. Ini biaya resmi! Dengan cara ini kita harapkan dapat mengurangi peluang penyimpangan yang sangat mungkin terjadi pada saat interaksi antara masyarakat dengan polisi. Ya mudah-mudahan akan terjalin komunikasi masyarakat dengan Polmas, dengan Polantas, sehingga bisa membantu permasalahan masyarakat dan meringankan beban masyarakat.

Menurut Anda, apakah program layanan STNK Door to Door ini punya kelemahan?

Kalau bicara kekurangan, barangkali itu lebih karena belum meratanya program ini kita laksanakan. Sejauh ini hanya wilayah tertentu yang dijadikan contoh. Satu kelurahan dari satu kecamatan dari satu kotamadya, apakah hal ini sudah mengakomodasi secara keseluruhan? Nah, sekarang kita sedang melihat bagaimana respon masyarakat terhadap program ini, apakah mereka bisa mengerti tujuan program seperti ini, apakah mereka punya kendaraan yang tidak sesuai dengan alamat? Ini akan menjadi *cross check* kita ke masyarakat tentang identitas kendaraan. Misalnya alamat di Kelapa Gading, setelah kita ke sana ternyata

ta mobil itu sudah dipindah-tangankan beberapa waktu yang lalu, sementara STNK-nya kan sudah jadi catatan, sehingga harus diblokir. Artinya, program STNK Door to Door juga bertujuan untuk memutakhirkan identifikasi kendaraan. Kita jadi bisa tahu, apakah suatu kendaraan sudah pindah tangan atau belum. Bila ada pemilik kendaraan yang datanya tak sesuai dengan data di Samsat, perpanjangan STNK tidak akan dilayani hingga dilakukan balik nama.

Konsep awalnya dari siapa?

Idenya muncul setahun lalu dari Pak Direktur (Direktur Lalu Lintas Polda Metro Jaya Kombes Pol Djoko Susilo, *Red*). Kemudian, kita lakukan persiapan selama enam bulan, selama saya ditempatkan di STNK ini. Konsep itu selanjutnya kita jabarkan, kita siapkan prasarana, kendaraan, komputer, segala macam. Semua itu sudah disiapkan baik oleh kita maupun Dispenda. Jadi, masing-masing Dispenda pun sudah berkoordinasi dan mereka sudah menyiapkan segala sesuatunya di Samsat masing-masing.

Lalu, apa langkah awal yang akan dilakukan Polda Metro, karena sejauh ini terkesan sosialisasinya kepada masyarakat kurang gencar?

Supaya masyarakat tidak bingung, bertanya-tanya apa sebenarnya pelayanan STNK *door to door* itu apa, maka selama enam bulan ke depan ini kita menyiapkan sarana dan prasarana hingga sosialisasi. Responnya banyak, dan sangat baik. Hanya mungkin pada pelaksanaannya nanti, saat petugas datang ke rumah-rumah, mereka perlu menjelaskan kembali meskipun sudah ada surat pemberitahuan sebelumnya. Mudah-mudahan upaya ini mampu meningkatkan pelayanan kita kepada masyarakat, bisa diterima masyarakat. Intinya, Polri selalu berupaya melakukan peningkatan pelayanan, khususnya di bidang Track Ident.

Sejauh ini apa bagaimana respon masyarakat terhadap terobosan yang dilakukan Polda, seperti SIM Keliling, TMC, dan sekarang la-

yanan STNK Door to Door?

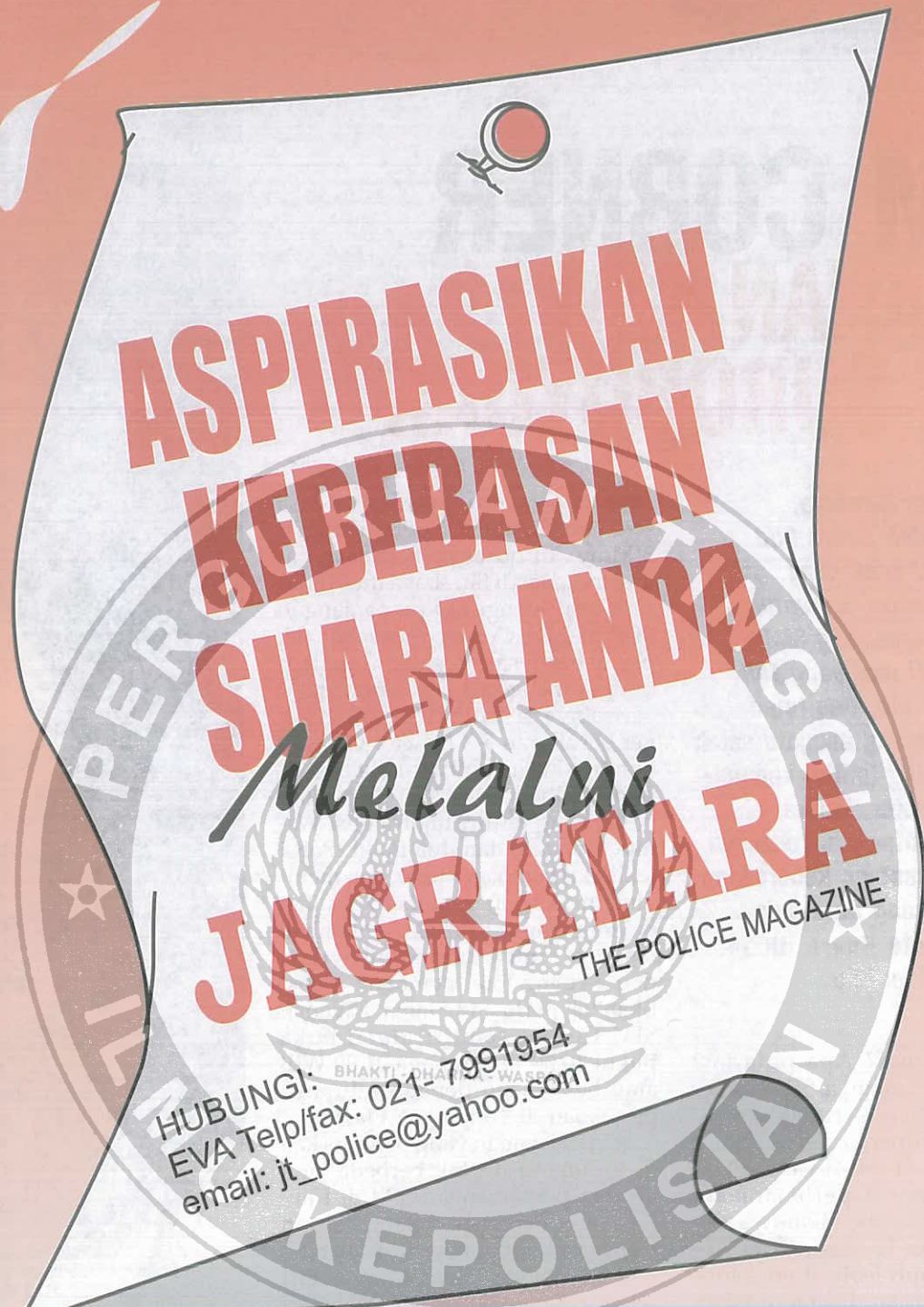
Kalau kita melihat ke dalam, banyak sekali program-program terobosan-terobosan yang dilakukan Polda. Sebagian terekspos, sebagian lagi menyimak dulu apakah ada kepentingannya dengan masyarakat atau tidak. Tapi kalau berhubungan langsung dengan masyarakat, pelayanan masyarakat, mereka akan bertanya-tanya, ingin tahu. Contohnya Samsat keliling, saat ini permintaan untuk penambahan bus keliling masih ada dan itu berarti responnya positif.

Kendala utama yang dihadapi Polda?

Kendala pasti ada, apalagi yang namanya program baru dan baru kali ini kita lakukan. Ada sejumlah kendala teknis, misalnya alamat wajib pajak (WP) tidak sesuai dengan STNK, kendaraannya sudah dijual, termasuk kekurangan jumlah dan layanan petugas. Jadi upaya yang kita lakukan sementara ini adalah memanfaatkan apa yang ada dulu. Karena, banyak kendala yang harus kita persiapkan pada saat kita melakukan penambahan, mulai dari bus, personil, sarana dan prasarana, biaya dan lain-lain. Jadi banyak hal-hal yang harus kita persiapkan untuk melakukan peningkatan pelayanan. Contohnya untuk STNK Door to Door, kita siapkan 50 kendaraan, berarti setiap Samsat cuma dapat 5 kendaraan untuk satu kelurahan. Kalau mereka minta satu kecamatan, berapa personil yang harus kita persiapkan? Jadi kita tidak semata-mata harus menyiapkan secara keseluruhan. Kita lihat dulu bagaimana respon masyarakat. Jika responnya negatif, kita stop. Tapi kalau responnya bagus ya kita harus persiapan dari awal lagi.

Apakah ada semacam insentif bagi para petugas lapangan layanan Door to Door ini?

Kita sekarang sedang mengkaji pemberian insentif bagi anggota babinkamtibmas, termasuk menambah anggota yang bertugas mengantarkan surat. Kalau respons masyarakat bagus, akan kita tambah lagi dari petugas pospol. (Cil)



**ASPIRASIKAN
KEBEBASAN
SUARA ANDA**

Melalui
JAGRATARA
THE POLICE MAGAZINE

HUBUNGI: BHAKTI POLICE WASSA 021-7991954
EVA Telp/fax: 021-7991954
email: jt_police@yahoo.com

TARIF IKLAN JAGRATARA

- | | | |
|--|-----|--------------|
| 1. Cover belakang luar | Rp. | 10.000.000,- |
| 2. Cover depan dalam | Rp. | 9.000.000,- |
| 3. Cover belakang dalam | Rp. | 8.000.000,- |
| 4. 1 (satu) halaman iklan produk | Rp. | 6.000.000,- |
| 5. 1 (satu) halaman iklan ucapan selamat | Rp. | 5.000.000,- |
| 6. 1/2 (setengah) halaman | Rp. | 3.000.000,- |
| 7. Artikel pariwisata per halaman | Rp. | 3.000.000,- |

SIM CORNER LAYANAN SIM ALA SUROBOYOAN

Wah, hebat ya Surabaya, sekarang sudah punya SIM Corner. Pasti enak dong, gak perlu repot antre di kantor polisi buat perpanjang SIM, apalagi ini di mal yang full AC...Jadi iri nih. Begitulah komentar seorang anggota salah satu miling list (milis) komunitas sepeda motor, ketika menanggapi informasi rekannya di Surabaya tentang keberadaan SIM Corner yang baru saja dilansir di kota Buaya itu 14 Desember tahun lalu.

SIM Corner? Apa pula ini? Seperti namanya, SIM Corner sebetulnya merupakan konsep pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang dilaksanakan di pusat perbelanjaan. Inilah yang membedakannya dengan program layanan 'SIM Keliling' yang jauh lebih dulu diluncurkan Kepolisian. Ini merupakan 'sejarah baru' dalam dunia pelayanan publik kita, karena merupakan konsep pelayanan perpanjangan SIM pertama di Indonesia yang dilaksanakan di mal atau pusat perbelanjaan. Pemilihan lokasinya pun sangat strategis, yaitu di Lantai Lower Ground Unit 07 A Tunjungan Plaza 1 yang terletak di jantung kota Surabaya.

Inilah enaknya, sembari jalan-jalan bersama keluarga untuk be-

lanja atau makan, masyarakat bisa sekalian mengurus perpanjangan SIM-nya di pusat perbelanjaan paling terkenal di Surabaya itu. Tentu saja, saat mengurus perpanjangan SIM di SIM Corner masyarakat tak perlu berdesak-desakan, apalagi sampai mengeluarkan keringat.

Soalnya, seluruh ruang SIM Corner berukuran 5 X 6 meter yang didominasi warna biru itu dilengkapi pendingin udara (AC). Sembilan polisi yang terdiri tujuh Polisi Wanita (Polwan) dan dua Polki (Polisi laki-laki) bersikap ramah dan membimbing saat masyarakat kesulitan dalam mengisi formulir. Ditambah fasilitas 6 meja untuk entry data dan 3 ruang foto, pemohon dipastikan tak perlu antre lama. Layanan SIM Corner sendiri mulai buka pukul 10.00 WIB hingga 21.00 WIB atau bersamaan dengan tutupnya pertokoan di Tunjungan Plaza.

Model layanan yang pertama kali di Indonesia itu tak berbeda jauh dengan perpanjangan SIM di Kantor Polisi. Pemohon datang dengan menyerahkan fotokopi SIM dan KTP, lalu membayar biaya administrasi sebesar Rp 60.000,00. Setelah formulir diisi, pemohon akan dites kesehatannya dengan biaya administrasi sebesar Rp 10.000,00 dan Rp 15.000,00 untuk asuransi (jika diperlukan). Selanjutnya pemohon ke loket registrasi agar datanya masuk ke daftar tunggu foto. Ketika namanya dipanggil pemohon akan difoto, lalu kembali ke ruang tunggu untuk menunggu hingga proses perpanjangan SIM selesai. Proses ini hanya memakan waktu sekitar



Irjen Pol Herman S Sumawiredja (Kapold Kombes Pol Drs Anang Iskandar (Kapoldw salah satu sudut pelayanan SIM Corner.



a Jatim), Dirlantas Babinkam Mabes Polri, Brigjen Pol Drs Yudi Sushariyanto (Itabes Surabaya), AKBP M Iqbal KS (Kasatlantas Polwiltabes Surabaya) dan

10-15 menit saja, dengan total biaya yang harus dikeluarkan pemohon hanya Rp 85.000.

"Sifat asuransi itu tidak memaksa. Jadi kalau masyarakat mau ya silakan, dan kalau tidak ya nggak apa-apa," ujar Kapolwiltabes Surabaya Kombes Pol Drs Anang Iskandar saat pembukaan 'SIM Corner' di lantai dasar Tunjungan Plaza I, Jumat (14/12).

Selain itu, program SIM Corner juga didukung langsung oleh Telkomsel yang menyediakan fasilitas SMS untuk mendaftar di SIM Corner. Warga Surabaya yang ingin mendaftarkan perpanjangan SIM-nya cukup mengetik "SMSIM" dan kirim ke 9937. Program SMSIM akan memberikan kemudahan pelanggan untuk mengetahui antrean, jadwal pengisian formulir dan proses foto pengurusan SIM-nya. Dengan begitu tidak perlu antre lagi.

Melihat semua kelebihan yang dimiliki SIM Corner, tak heran jika animo masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut cukup tinggi. Lihat saja, pada hari pertama pembukaan SIM Corner, hingga pukul 18.00 WIB tercatat 71 orang yang mengurus perpanjangan SIM A dan C. "Wah, luar biasa ya. Fasilitas ini sangat memudahkan, karena kita gak perlu repot-repot lagi mengurus perpanjangan SIM ke Satpas Colombo, Perak. Apalagi suasananya sangat berbeda dengan di Satpas. Di sini sangat nyaman, aman, dan rileks. Biayanya juga sudah pasti, standar, gak ada calo yang main...pokoknya luar biasa lah," ungkap Heryanto, warga Dukuh Kupang yang memanfaatkan fasilitas baru dari Polwiltabes Surabaya ini.

Pendapat senada juga diungkapkan Pur yang hari itu ikut mencoba memanfaatkan fasilitas SIM Corner. "Fasilitas ini benar-benar memudahkan masyarakat. Saya salut dengan terobosan kepolisian Surabaya ini. Apalagi buat saya yang sibuk, waktu luang saya cuma sore hari dan malam, tapi dengan adanya SIM Corner saya tak pusing lagi karena bukanya kan sampe malem. Harusnya SIM Corner bukan cuma

IST



Masyarakat antusias menyambut kehadiran pelayanan SIM Corner.

untuk perpanjangan SIM tapi juga sekalian saja untuk bikin SIM juga," papar warga Darmo Permai ini.

Sayangnya, sejauh ini SIM Corner baru bisa melayani kebutuhan warga Surabaya saja. Bagi warga Sidoarjo dan Gresik yang areanya sebetulnya masih masuk dalam wilayah Polwiltabes Surabaya, belum memperoleh kesempatan yang sama. "Tapi layanan ini akan dikembangkan ke seluruh Jatim. Na-

mun daerah mana pengembangannya, masih dipelajari. Kita masih punya keterbatasan, karena semua peralatannya dari Dirlantas Mabes Polri," ungkap Kapolda Jatim Irjen Pol Herman S Sumawiredja di sela acara peluncuran SIM Corner.

MEMANGKAS BIROKRASI

Kegembiraan warga Surabaya menyambut SIM Corner, bagaimanapun, sebetulnya bukan merupakan hasil kerja Polwiltabes Surabaya yang bisa diwujudkan dalam waktu 'sehari'.

"Langkah ini merupakan perjalanan panjang dari berbagai kajian, analisa dan evaluasi pihak kepolisian dalam upaya memangkas birokrasi dan mencari solusi terhadap berbagai permasalahan yang timbul di sektor pelayanan publik yang ditangani pihak kepolisian," ungkap AKP Pranatal Hutajulu, Kanit Reg Ident Lantas Polwiltabes Surabaya yang menangani SIM Corner.

Pelayanan SIM Corner, lanjut Pranatal, merupakan wujud implementasi konsep *good governance* dalam sektor pelayanan publik yang menjadi tanggung-jawab Polri.

"Birokrasi perpanjangan SIM melalui rangkaian loket pada kantor Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) telah disederhanakan pada konsep pelayanan



IST

SIM Corner yang jauh dari kesan birokrasi tanpa deretan loket. Pemohon tidak perlu lagi dihadapkan pada lokasi yang panas dan penuh orang, karena SIM Corner mempunyai tempat yang nyaman dan representatif dengan waktu pelayanan yang lebih panjang mengikuti jam operasional mal setiap hari," paparnya.

Yang istimewa dari SIM Corner ini, seperti ditandaskan Kasatlantas Polwiltabes Surabaya AKBP M Iqbal KS, adalah pelayanannya buka pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur lainnya. Ini merupakan jawaban atas keluhan masyarakat yang hanya mempunyai waktu untuk mengurus SIM pada hari Sabtu dan Minggu atau hari libur.

"Pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Corner ini dapat mengikis pandangan bahwa mengurus SIM itu harus menyediakan waktu khusus, harus ijin dari kantor, dan sebagainya. Pemohon dapat memanfaatkan waktu berbelanja pada akhir minggu sambil memperpanjang SIM."

Sebenarnya, masih kata Pranatal, ada program lain dari pihak kepolisian terkait implementasi *good governance* dalam bidang pelayanan SIM. Program tersebut adalah pelayanan SIM Keliling yang telah dirasakan masyarakat sejak Februari 2007. Program SIM keliling dilayani oleh 2 (dua) unit bis setiap harinya yang berlokasi di pusat-pusat perbelanjaan atau tempat keramaian masyarakat, meliputi Tunjungan Plaza, Pakuwon Trade Center, DTC Mega Grosir, Pusat Grosir Mangga Dua dan Pasar Tambah Rejo.

"Faktanya, program SIM Keliling berhasil mengurangi kepadatan pemohon SIM di Satpas Colombo setiap harinya dan mempermudah masyarakat untuk memperpanjang SIM karena tidak perlu lagi pergi ke Satpas Surabaya yang berlokasi di Colombo, Perak."

Paling tidak, fakta itu dibuktikan oleh data pemohon SIM Keliling yang jumlahnya terus mengalami kenaikan. Pada Februari 2007, tercatat 404 orang yang mengurus perpanjangan SIM. Jumlah itu me-



Masyarakat yang tertarik mengurus SIM saat peluncuran SIM Corner. IST

lonjak jadi 1.900 orang pada bulan Maret, lalu naik lagi menjadi 2.181 orang pada bulan April. Selanjutnya, pada bulan Mei menjadi 2.685 orang, Juni 3.642 orang, Juli 3.253 orang, Agustus 3.429 orang, September 3.258 orang, Oktober 2.693 orang, dan pada November sebanyak 3.402 orang.

"Dua program itu memberi gambaran bahwa Polri melakukan pembagian peran dengan masyarakat dalam rangka pelayanan penerbitan SIM. Dalam interaksi ini, masyarakat tidak wajib menyesuaikan tetapi Polri yang menyesuaikan, baik dari aspek jarak, waktu pelayanan, lokasi dan proses birokrasi. Terbukti ini merupakan solusi yang tepat, karena masyarakat dilibatkan dalam penentuan kebijakan. Keluhan masyarakat dijadikan dasar pengambilan keputusan penerapan program, sehingga kebijakan yang digulirkan dapat sesuai dengan kebutuhan mereka," tandas Pranatal.

Lalu, cukup kah sampai di SIM Corner dan SIM Keliling? Jawabannya, tentu tidak. Seperti ditegaskan Dirlantas Babinkam Mabes Polri, Brigjen Pol Drs Yudi Sushariyanto, "Langkah ke depan dalam layanan SIM adalah polisi akan 'jemput bola' ke masyarakat. Artinya, polisi akan datang ke rumah

untuk melayani masyarakat jika SIM-nya sudah mati. Kami akan koordinasi dengan Babin Kamtibmas yang ada di daerah-daerah."

Apalagi, mengingat tahun 2009 nanti SIM juga akan berfungsi sebagai Personal Identity. Nantinya, SIM akan diisi *microchip* di dalamnya dan data diri di *microchip* tersebut terhubung ke pusat data di Mabes Polri, yang nantinya akan dikorelasikan dengan data yang bersangkutan di departemen pemerintah lainnya. Contohnya seperti pencocokan dengan departemen kependudukan, dimana akan terbentuk sebuah *single identity* bila data di SIM cocok dengan data di KTP. Jadi, data diri seseorang akan tersentral. Dan akan diketahui mana SIM yang udah kadaluwarsa atau belum.

Ah, langkah kepolisian dalam urusan layanan publik tampaknya akan terus melaju. Tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dan kompleks tak mampu lagi diakomodasi hanya dengan cara-cara lama yang konvensional. Dan 'tantangan' itulah yang harus dijawab kepolisian. Seperti kata Kapolwiltabes Surabaya, Kombes Pol Anang Iskandar, "Kita ingin hadir di tengah-tengah masyarakat dengan pelayanan berbasis *Customer Satisfaction*." [cil]