Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Tesis KIK

Pelayanan BBN kendaraan bermotor di samsat Kodya Semarang

Lilik Heri Setiadi

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=28904&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tugas dan wewenang Polri yang diatur dalam UU No. 28 tahun 1997 salah satunya adalah menangani permasalahan kendaraan bermotor mencakup pendaftaran kendaraan bermotor. Dalam prakteknya, tugas tersebut dilakukan bersama-sama dengan Pemerintah Daerah/Dipenda dan PT. Jasa Raharja menyelenggarakan pelayanan pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam satu kantor Samsat. Akan tetapi dalam pelaksanaan sehari-harinya, adanya birokrasi berjenjang dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor tersebut dirasakan oleh masyarakat sebagai hambatan dalam proses administrasinya. Hal tersebut membuka peluang munculnya jasa calo/biro jasa yang dapat membantu pengurusan surat-surat tersebut.
Penelitian yang dilakukan di kantor Samsat Kodya Semarang bertujuan untuk menggambarkan proses pelayanan petugas samsat serta adanya pelayanan secara khusus berkaitan dengan kelengkapan persyaratan yang kurang, proses cepat bea balik nama, percaloaan serta adanya pembukaan loket khusus untuk Acc KTP sebagai alternatif untuk tidak melakukan balik nama. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode etnografi dengan pendekatan kualitatif, dimana penulis langsung berada ditengah-tengah obyek penelitian untuk mengamati, merasakan, dan memahami dinamika pelaksanaan pelayanan oleh petugas samsat dalam proses administrasi kendaraan. Penulis juga melakukan aktivitas sebagai wajib pajak, mengamati, dan melakukan wawancara terhadap petugas samsat, baik PNS maupun Polri dan calo/biro jasa.
Hasil penelitian menemukan pelayanan Samsat di Kodya Semarang terbagi tiga yaitu Samsat I, Samsat II dan Samsat III dimulai jam 08.00 WIB sampai jam 14.00 WIB serta dilayani oleh 113 orang petugas yang terdiri dari 57 orang petugas Polri, 16 orang PNS dan 40 orang PHL. Pengguna jasa yang dilayani petugas terdiri dari : pemilik langsung atau wajib pajak, calo, suruhan atau kurir balk orang sipil maupun personal Polri. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti one day service dalam proses administrasi kendaraan bermotor tidak disertai kriteria dan batasan waktu yang jelas. Hal ini mendorong masyarakat untuk menggunakan jasa perantara atau calo. Pada sisi lain para wajib pajak cenderung menggunakan calo atau perantara dalam mengurus surat-surat kendaraan bermotornya, sehingga aktivitas sehari-harinya tidak terganggu. Perantara atau calo yang beroperasi di kantor Samsat Kodya Semarang terdiri dari personel Polri di kantor Sarnsat termasuk Provost Polda Jawa Tengah yang bertugas melakukan pengamanan internal, pegawai negeri dari Pemda Kodya Semarang, pegawai harian lepas, biro jasa yang dikenal dengan calo resmi, calo liar, dan petugas parkir. Dalam melaksanakan pekerjaannya, para calo mempunyai cara dan strategi sendiri untuk menarik wajib pajak yang akan mengurus kendaraannya, seperti mangkal di depan pintu, di ruang tunggu, di tempat parkir, dan di warung sekitar samsat. Disamping itu ada calo yang memiliki pelanggan sendiri, yaitu wajib pajak yang setiap tahunnya secara rutin dibantu pengurusan administrasi kendaraan bermotornya. Biasanya calo menghubungi wajib pajak langganan yang terdaftar dalam buku khusus beberapa hari sebelum waktu jatuh tempo.
Pada sisi lain terjadi penyimpangan tugas dan kewenangan oleh petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini dibuktikan dimana dalam pengecekan fisik kendaraan bermotor yang meliputi nomor rangka dan nomor mesin dilakukan oleh

petugas Polri tidak dilaksanakan sebagaimana aturan yang ada, sehingga petugas Polri itu sendiri tidak optimal khususnya dalam mengembangkan penanganan tindak pidana pencurian kendaraan dan penyidikan kecelakaan lalu lintas. Petugas polisi yang bekerja secara terpadu dan terkait dengan instansi lain yang membidangi pemasukan uang negara ini cenderung menitik beratkan unsur pelayanan saja yaitu pemasukan uang negara dari pada tugas fungsi sebagai aparat yang bertanggung jawab akan keamanan dan ketertiban penerbitan suratsurat kendaraan bermotor. Penyimpangan lain yang dilakukan petugas adalah dibentuknya loket khusus bagi wajib pajak yang tidak dapat melampirkan KTP asli atas nama pemilik dengan membayar uang dengan jumlah tertentu. Hal ini merugikan Pemerintah Daerah dari sektor penerimaan pajak.